RÉGIE DU LOGEMENT

Rapport annuel
2010 - 2011

Québec

RÉGIE DU LOGEMENT

Rapport annuel
2010 - 2011

Régie du logement Québec

www.rdl.gouv.qc.ca

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2010-2011.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 26 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire,

Laurent Lessard
Québec, septembre 2011

Monsieur Laurent Lessard
Ministre des Affaires municipales, des Régions
et de l'Occupation du territoire
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
Aile Chauveau, 4e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement. Le présent rapport rend compte des résultats obtenus par la Régie au regard de son plan stratégique 2009-2013 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2011.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre,
l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

Me Luc Harvey
Montréal, septembre 2011

LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ

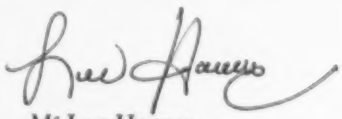
L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents. Ce rapport pour l'année 2010-2011 :

- décrit fidèlement la mission, les mandats de la Régie, ses valeurs organisationnelles, ses orientations stratégiques et ses engagements à l'égard de sa Déclaration de services aux citoyens ;
- présente les principaux objectifs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présente les données financières.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie du logement a maintenu des systèmes d'information et des mécanismes de contrôle de manière à assurer le suivi des opérations ainsi qu'à mesurer les résultats eu égard aux objectifs.

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Le président,



Me Luc Harvey
Montréal, septembre 2011

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

M[e] Luc Harvey
Président
Régie du logement

Monsieur le Président,

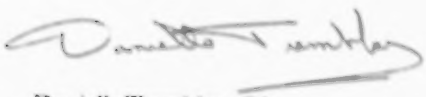
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 et des normes de service spécifiées à la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de la Régie.

Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Celui-ci a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion, au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 et des normes de service de la Déclaration de services aux citoyens ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Danielle Tremblay, CA
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Québec, septembre 2011

LA TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de fiabilité 7

Le rapport de validation de la vérification interne 9

Le mot du président 14

1 La Régie du logement 16
- 1.1 La mission 16
- 1.2 Les valeurs 16
- 1.3 Les activités 16
  - 1.3.1 L'adjudication 16
  - 1.3.2 La conciliation 17
  - 1.3.3 L'information 17
  - 1.3.4 Le fonctionnement du tribunal 17
  - 1.3.5 Les particularités de la Régie du logement 18
- 1.4 L'organisme 18
  - 1.4.1 La structure organisationnelle 18
  - 1.4.2 La présidence 19
  - 1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal 19
  - 1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence 19

2 Le contexte et les faits saillants 20

3 Le sommaire des résultats 22

4 Les résultats relatifs au plan stratégique 24

5 Les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens 32
- 5.1 Le traitement des plaintes 35

6 L'utilisation des ressources 36
6.1 L'utilisation des ressources humaines 36
6.1.1 La répartition des effectifs par grands secteurs d'activité 36
6.1.2 Le climat de travail 37
6.1.3 La formation et le perfectionnement du personnel 38
6.1.4 La planification de la main-d'œuvre 38
6.2 L'utilisation des ressources financières 39
6.2.1 Les coûts de revient 40

7 Les exigences législatives, politiques et administratives 42
7.1 L'accès à l'égalité en emploi 42
7.1.1 Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées 42
7.1.2 L'égalité entre les femmes et les hommes 44
7.1.3 Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi 44
7.2 L'allégement réglementaire et administratif 45
7.3 Le code d'éthique et de déontologie 45
7.4 Le développement durable 46
7.5 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 55
7.6 La protection des renseignements personnels 56
7.7 La politique de financement des services publics 57
7.8 La directive sur la gestion des ressources informationnelles 58
7.9 Les nouvelles règles pour les bonis au rendement 59
7.10 Les recommandations du Vérificateur général du Québec 59

8 L'information financière 2010-2011 60

9 Les décisions d'intérêt en 2010-2011 64

Annexe I - L'organigramme de la Régie du logement 66
Annexe II - L'ensemble des données de gestion pour l'exercice 2010-2011 67
Annexe III - La liste des lois et règlements d'application 76
Annexe IV - La liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2011 77
Annexe V - La liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège 78
Annexe VI - Le code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement 80
Annexe VII - Le code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement 82

LA LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Titre	Page
1	Sommaire des résultats	22
2	Délai pour une première audience selon les catégories de causes	24
3	Volume des causes civiles en attente au 31 mars	26
4	Volume de dossiers réglés en conciliation	27
5	Taux de réponse en téléphonie	28
6	Nombre de plaintes selon les motifs	35
7	Effectif total et employés réguliers au 31 mars	36
8	Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2011 par grands secteurs d'activité	36
9	Répartition de l'effectif utilisé au 31 mars 2011 par grands secteurs d'activité	36
10	Taux de roulement du personnel au sein du personnel régulier	37
11	Taux d'absentéisme (années civiles)	37
12	Dépenses pour la formation et le perfectionnement de la main-d'œuvre	38
13	Nombre de départs à la retraite prévus de 2011-2012 à 2014-2015 (excluant les régisseurs)	38
14	Budgets et effectifs autorisés pour les trois derniers exercices financiers	39
15	Dépenses de rémunération et de fonctionnement	39
16	Coûts de revient pour l'exercice 2010-2011	40
17	Comparaison des coûts de revient entre 2009-2010 et 2010-2011	41
18	Embauche totale au cours de la période 2010-2011	42
19	Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2011	42
20	Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011	42
21	Taux global d'embauche de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées	43
22	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	43
23	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2011)	43
24	Pourcentage de femmes embauchées en 2010-2011	44
25	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2011	44
26	Nombre de projets soumis dans le cadre du PDEIPH	44
27	Nombre de nouveaux participants au PDEIPH entre le 1er avril et le 31 mars	44
28	Autres mesures ou actions relatives au PDEIPH	44
29	Tableau des services tarifés	57
30	Revenus autonomes de la Régie du logement	57
31	Débours planifiés et réels en matière de ressources informationnelles pour la période 2010-2011	58
32	Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011	58

Tableau	Titre	Page
33	Bonis au rendement à des cadres pour la période d'évaluation du 1er avril 2009 au 31 mars 2010	59
34	Terminologie relative aux causes	67
35	Demandes introduites et relancées	67
36	Demandes introduites et relancées – Causes civiles	68
37	Demandes introduites et relancées – Fixation	69
38	Demandes introduites et relancées – Révision	69
39	Demandes introduites et relancées – Non-paiement de loyer	69
40	Audiences tenues	69
41	Délais moyens pour une première audience	70
42	Nombre de dossiers en attente	70
43	Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision	71
44	Nombre de dossiers en attente – Non-paiement	71
45	Nombre de dossiers en attente – Causes civiles	71
46	Conclusion des audiences	73
47	Nombre de décisions rendues	73
48	Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)	74
49	Nombre de dossiers réglés en conciliation	74
50	Nombre de réponses par type de canal	74
51	Nombre d'appels répondus en téléphonie	74
52	Entrevues à l'accueil - Délai moyen d'attente et durée moyenne d'une entrevue	75

LA LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique	Titre	Page
1	Taux de réponse en téléphonie	32
2	Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux	33
3	Pourcentage du courrier traité dans un délai de 5 jours ouvrables	34
4	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2011	72
5	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2010	72
6	Taux de réponse en téléphonie	75
7	Nombre de consultations des messages sur les droits et obligations relatifs au bail dans le système de réponse vocale interactive	75
8	Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux	75

LE MOT DU PRÉSIDENT

Le 31 octobre 2010, la Régie du logement a eu 30 ans. Il s'agit d'une étape importante dans la vie de toute organisation. Cet anniversaire a toutefois été souligné sobrement, nos ressources étant, bien entendu, prioritairement consacrées aux services à la population.

Un concours au sein de notre organisation a permis de créer un logo pour souligner le 30e anniversaire, une image que nous avons véhiculée avec fierté tout au long de l'année 2010-2011. D'autres activités internes ont permis de signaler l'importance de l'engagement et de la contribution de tous les employés qui ont fait de la Régie le tribunal qu'elle est aujourd'hui.

Le dernier exercice financier a aussi été marqué par notre convocation, le 28 octobre 2010, à une séance de la Commission de l'aménagement du territoire, séance au cours de laquelle j'ai été appelé à répondre aux questions des parlementaires relativement à notre gestion, et de façon plus précise, aux résultats présentés dans notre rapport annuel 2009-2010. Les échanges ont permis de bien cerner les préoccupations des membres de la Commission, mais aussi de présenter le contexte de fonctionnement particulier de la Régie du logement, notamment l'impact sur les performances du tribunal de la diminution des effectifs et des absences de longue durée pour invalidité.

Autre fait marquant, le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, M. Laurent Lessard, a déposé à l'Assemblée nationale, le 11 novembre 2010, le projet de loi 131 modifiant notamment la Loi sur la Régie du logement. Ce projet de loi visait, entre autres, à éliminer les abus de procédure devant la Régie du logement en permettant l'émission d'ordonnances de forclusion et en introduisant des dispositions grâce auxquelles le tribunal peut mieux gérer les instances. Le projet de loi conférait également pleine compétence à la Régie en toute matière relative à la fixation de loyer, à la modification d'une autre condition du bail et à la révision de loyer, et ce, tant en première instance qu'en révision. Les modifications proposées permettent d'éviter la multiplication des recours et la complexité des démarches judiciaires devant la Régie du logement et la Cour du Québec. En effet, pour contester une décision portant sur une modification des conditions du bail, le demandeur devait en appeler devant la Cour du Québec. Dorénavant, ces demandes seront entendues en révision à la Régie du logement. Le projet de loi 131 a été adopté le 10 décembre 2010.

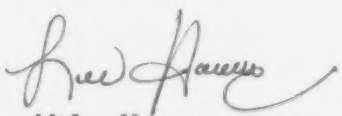
Au cours de l'exercice 2010-2011, la Régie du logement a également poursuivi le développement de son nouveau système informatique, SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs), en partenariat avec la Commission des lésions professionnelles et la Commission d'accès à l'information. Le développement de ce nouveau système informatique a amené la Régie à réviser ses processus d'affaires. À ce chapitre, deux projets majeurs ont été menés. Le 28 novembre 2010, la Régie a commencé la numérisation de ses dossiers judiciaires. Puis, le 10 janvier 2011, elle a centralisé la réception et le tri de la correspondance provenant de sa clientèle (envois postaux, télécopies, courriels), et ce, dans le but d'optimiser les opérations de numérisation. Au terme de l'implantation de SISTA, prévue à l'automne 2012, la Régie deviendra un tribunal sans papier.

Sur un autre plan, la Régie a poursuivi l'amélioration et la consolidation de son centre d'appels en remplaçant, le 7 décembre 2010, l'ensemble de son système téléphonique. La Régie a bonifié grandement son centre d'appels grâce à l'implantation du système CCM+ (pour : centre de contacts multicanaux), un système proposé par le gouvernement du Québec par l'entremise du Centre de services partagés du Québec. La Régie a amélioré sa prestation de services téléphoniques au cours des trois dernières années, résultat attribuable à une révision de ses façons de faire, mais aussi aux nombreux efforts déployés quotidiennement par le personnel de la Régie. Le nouveau système de centre d'appels permet de maintenir et de consolider ces acquis.

Malgré ces nombreux chantiers, je désire souligner que, pour une quatrième année consécutive, nous avons terminé l'exercice financier en respectant intégralement le cadre budgétaire ainsi que l'enveloppe d'équivalents temps complet (ETC) qui nous étaient alloués.

Je suis donc particulièrement heureux et fier des résultats obtenus au cours de l'exercice 2010-2011. Il importe de mentionner l'engagement et les efforts de tout notre personnel, qui a su s'adapter aux nombreux chantiers et changements au cours de la dernière année, tout en maintenant une prestation de services de qualité.

Le président,



M[e] Luc Harvey
Montréal, septembre 2011

1 La Régie du logement

La Régie du logement, créée en 1980, est un tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. Sa mission est décrite dans la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., chapitre R-8.1), et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

1.1 La mission

La Régie du logement :

- favorise la conciliation entre locateurs et locataires ;
- décide des litiges dont elle est saisie, dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle ;
- informe les citoyens sur les droits et obligations découlant des relations entre locateurs et locataires ;
- veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements ;
- fait des études et établit des statistiques sur la situation du logement.

1.2 Les valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Régie du logement privilégie les valeurs suivantes :

- le respect, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration ;
- la diligence, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement ;
- la loyauté, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité ;
- la qualité, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

1.3 Les activités

Les activités de la Régie du logement découlent des mandats que lui confère la loi.

1.3.1 L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, a compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. La Régie est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement, lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 70 000 $.

À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou en matière de logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence quels que soient les montants en jeu. Cette compétence sans considération des montants en litige s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement (s'il est situé dans une municipalité où n'existe aucun règlement à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

1.3.2 La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande à la Régie du logement, du moment où l'information est transmise au public jusqu'à l'audition d'une cause devant un régisseur, le travail du personnel de la Régie est orienté vers la conciliation entre les intérêts des locateurs et ceux des locataires, dans le cadre du droit applicable. C'est dans cet esprit qu'un service de conciliation est offert dans tous les bureaux de la Régie du logement.

Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation est tenue par un régisseur ou un greffier spécial. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution acceptable à un différend, sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. De plus, afin de préserver la confidentialité du processus de conciliation, si une audience s'avère nécessaire, un autre régisseur procède à l'audition de la demande. Il y a donc étanchéité entre l'adjudication et la conciliation.

1.3.3 L'information

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité permettant aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par Internet, par courriel, par courrier ou encore en personne dans les 26 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire. La Régie informe aussi la population par ses interventions dans les médias et par la publication de dépliants et de formulaires.

À l'égard de son mandat d'information, la Régie privilégie une approche qui favorise l'entente entre les parties. Les préposés aux renseignements peuvent informer les citoyens désirant s'adresser au tribunal sur les recours prévus par la loi, les étapes d'une telle démarche et les règles de preuve.

1.3.4 Le fonctionnement du tribunal

Les demandes d'audience doivent être déposées par écrit à la Régie du logement et elles doivent exposer de manière claire et concise l'objet et les motifs du recours. Plusieurs formulaires adaptés aux différents recours sont à la disposition des citoyens qui veulent déposer une demande. Le personnel de la Régie porte assistance à une personne qui le requiert pour la rédaction d'une demande.

La partie demanderesse doit déposer la demande au greffe du tribunal, acquitter les frais prévus au Règlement sur les frais exigibles pour le dépôt d'une demande et en signifier une copie au défendeur dans les meilleurs délais. La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son urgence.

Toutes les parties sont convoquées par écrit à une audience où elles auront à présenter leur preuve devant le tribunal. Le régisseur applique alors une procédure simple, mais rigoureuse, prévue dans la loi et dans le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement. Le régisseur applique également les règles de preuve prévues au Code civil du Québec, et le Code de procédure civile à titre supplétif.

Au cours des audiences, les régisseurs ont un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le droit et d'en assurer la sanction. Toutes leurs décisions sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties, à qui il revient de voir à leur exécution. Cette procédure d'exécution relève de la Cour du Québec.

La loi confère pleine compétence à la Régie en toute matière relative à la fixation de loyer, à la modification d'une autre condition du bail et à la révision de loyer, et ce, tant en première instance qu'en révision. Toute décision révisée par la Régie est finale et sans appel. Il en est de même pour une décision rendue par la Régie relativement à une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou sur la conservation du parc de logements. Dans les autres cas, les décisions rendues par la Régie du logement peuvent être portées en appel à condition qu'un juge de la Cour du Québec le permette.

Bien que la loi n'oblige pas la Régie du logement à agir ainsi, toute demande relative à la conservation du parc de logements locatifs est entendue par un banc de deux régisseurs ou plus étant donné l'importance des questions soulevées. Il s'agit du même banc qui révise les décisions portant sur la fixation ou la révision de loyer.

En matière de contrôle des loyers, la Régie du logement applique aux cas qui lui sont soumis le Règlement sur les critères de fixation de loyer, lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions de renouvellement d'un bail. De plus, durant la période de reconduction des baux, la Régie informe l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif des taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

1.3.5 Les particularités de la Régie du logement

Il est important de souligner, comme l'indiquait l'honorable juge LeBel de la Cour supérieure du Québec, dans l'affaire *Lareau c. Régie du logement*[1], que *«la Régie du logement est donc un tribunal administratif "pas comme les autres" puisqu'elle est, en quelque sorte, un "tribunal de droit commun"»* décidant de litiges entre des parties privées[2], contrairement aux autres tribunaux administratifs chargés de trancher des litiges entre l'État et les administrés.

La Régie du logement se distingue également par le nombre de causes qu'elle entend, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela s'explique notamment par le type de causes soumises à la Régie et par la compétence qui lui a été conférée. En effet, la Régie entend notamment, à l'exclusion de tout autre tribunal, toute demande relative au logement lorsque la valeur de la chose réclamée ne dépasse pas la compétence de la Cour du Québec (c'est-à-dire lorsque cette valeur est inférieure à 70 000 $).

Bien qu'une proportion importante des causes soumises à la Régie du logement concerne le non-paiement de loyer, la résiliation du bail ou la fixation du loyer, la Régie entend également un grand nombre de causes complexes nécessitant plusieurs jours d'audition.

1.4 L'organisme

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les régisseurs sont choisis à même une liste établie conformément au Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs. Les dirigeants (président et vice-président) sont choisis parmi les régisseurs.

Les régisseurs entendent tous les types de causes, alors que les greffiers spéciaux se concentrent sur les demandes de fixation de loyer.

1.4.1 La structure organisationnelle

Pour assurer l'étanchéité des missions d'adjudication et d'information et pour préserver, au regard des citoyens, l'image d'indépendance et d'impartialité du tribunal, la Régie du logement est structurée en trois unités administratives :

- la présidence ;
- la vice-présidence aux activités du tribunal ;
- la Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence.

[1] [1999] J.L. 187 ; J.E. 99-875

[2] À l'exception des décisions administratives des offices municipaux d'habitation et autres décisions de nature administrative reliées au programme de supplément au loyer.

1.4.2 La présidence

Le président est chargé de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement. En outre, la loi lui confie le mandat d'encourager la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de l'organisme en vue de maintenir le niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal.

Son mandat consiste également à veiller au respect de la déontologie et à promouvoir le perfectionnement des régisseurs. Il donne au ministre son avis sur toute question que celui-ci lui soumet. Il analyse les effets de l'application de la loi et fait part au ministre des recommandations qu'il juge utiles. Le président assure aussi le suivi de la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires dans toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou sur l'interprétation de la loi.

Le président veille à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Il agit comme répondant responsable de l'organisme en matière d'allégement réglementaire et administratif ainsi qu'en matière d'éthique. Il assure enfin le suivi des dossiers et des rencontres du comité de direction et de l'assemblée des régisseurs.

1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal

En vertu de pouvoirs délégués par le président, le vice-président coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux. Il supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire québécois.

Le vice-président assure également la coordination des services juridiques, de concert avec le président.

1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence

La Direction générale de l'administration est composée de la Direction des services organisationnels, de la Direction des services financiers, matériels et administratifs, et de trois directions territoriales.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa direction des services organisationnels, assume :

- la planification et la recherche, fonctions qui incluent :
  - la production, le suivi et l'évaluation du plan stratégique ;
  - la réalisation d'études visant notamment à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif ;
  - l'élaboration des indicateurs de performance de la Régie ;
  - la collecte et l'analyse de données nécessaires à la prise de décisions, et la production des rapports d'information de gestion ;
- les communications internes et externes ;
- la gestion des ressources informationnelles ;
- le traitement des plaintes ;
- la coordination du centre d'appels ;
- l'élaboration des processus opérationnels.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa direction des services financiers, matériels et administratifs, a la responsabilité :

- de la gestion des ressources financières ;
- de la gestion des ressources matérielles et de l'entrepôt ;
- de l'aménagement des bureaux ;
- du secrétariat ;
- de la gestion documentaire :
  - réception et tri de la correspondance ;
  - numérisation des dossiers judiciaires ;
  - salles des dossiers ;
- de la saisie des données dans le système informatique.

La Direction générale de l'administration assure également les services d'information aux citoyens par l'entremise de ses trois directions territoriales, lesquelles administrent 26 bureaux et 3 points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

De plus, la Direction générale de l'administration assure la gestion des ressources humaines. Elle veille également à l'application rigoureuse des ententes de services partagés avec :

- le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour le volet de la rémunération et des avantages sociaux ;
- la Commission des lésions professionnelles (CLP) en matière de développement et d'entretien de systèmes informatiques, d'hébergement d'infrastructures technologiques et d'expédition de la correspondance ;
- d'autres tribunaux administratifs et ministères.

2 | Le contexte et les faits saillants

Il est difficile de présenter le contexte de fonctionnement de la Régie du logement sans aborder la question des ressources disponibles pour offrir à la population les services dont elle a besoin, tant en ce qui concerne les activités du tribunal que la diffusion d'information.

Le taux de rétention du personnel à la Régie est historiquement élevé. Au-delà de 60 % du personnel a dépassé l'âge de 50 ans, et environ la moitié des employés ont plus de 25 ans de service. Ce n'est pas mauvais en soi. Il s'agit d'un indicateur positif concernant la qualité de vie au travail. Cette stabilité permet aussi à la Régie de compter sur un niveau élevé d'expérience et d'expertise. Toutefois, cela la rend particulièrement vulnérable aux départs à la retraite. C'est d'autant plus problématique que la Régie du logement est assujettie à un taux modulé de remplacement des départs à la retraite, établi à 40 %. En d'autres termes, la Régie remplace quatre départs à la retraite sur dix. Il est à noter que cette mesure ne s'applique pas aux postes de régisseurs.

Du 1er avril 2006 au 31 mars 2011, on a dénombré 50 départs à la retraite, et ce, exclusivement parmi le personnel assujetti à la Loi sur la fonction publique. Il s'agit d'une perte d'effectifs de 9 %. Ces pertes devraient atteindre 14 % au 31 mars 2012, 28,6 % à la fin de l'exercice 2013 et 35,4 % au 31 mars 2016. Ces données dépassent largement les cibles établies dans le plan de modernisation de l'État, lequel visait à réduire progressivement la taille de l'État de 20 % sur 10 ans.

Près de 20 % de l'effectif total de la Régie du logement, ce qui correspond au nombre de régisseurs, n'est pas assujetti à la mesure de réduction. Ces baisses d'effectifs se répercuteront donc sur le soutien aux activités du tribunal et sur les services d'information.

La situation est également fragile en ce qui a trait au nombre de régisseurs. Le plan de relève temporaire des régisseurs étant échu depuis le 31 mars 2011, leur nombre devrait être de 32 à compter du 1er avril (excluant le président et le vice-président). Toutefois, comme deux régisseurs ont demandé un renouvellement de mandat pour une période d'au moins 22 mois, la Régie comptera 34 régisseurs en 2011-2012 et en 2012-2013, pour revenir au nombre de 32 en 2013-2014. Il est à souligner que le plan de relève temporaire avait porté à 40 le nombre de régisseurs en 2006-2007.

Dans ce contexte global, la Régie du logement n'a eu d'autre choix que d'entreprendre une vaste révision de ses façons de faire. L'opération a commencé par l'élaboration en 2009 d'un positionnement d'affaires s'étalant sur une période de dix ans. Ont suivi la préparation d'un nouveau plan stratégique pour la période 2009-2013, puis une révision des processus d'affaires. D'importants chantiers découlant de ces exercices ont eu cours en 2010-2011, dont les travaux de développement du nouveau système informatique, le début de la numérisation des dossiers judiciaires et la centralisation de la réception et du tri de la correspondance. Malgré ces actions, la Régie a dû entreprendre des démarches auprès du Secrétariat du Conseil du trésor en vue d'atténuer la précarité et la vulnérabilité à l'égard des ressources disponibles.

Il n'en demeure pas moins que la performance de la Régie du logement est surtout et avant tout évaluée à partir des délais pour obtenir une première audience. À cet égard, la Régie a pu, en 2010-2011, maintenir ses délais à 1,3 mois pour les causes de non-paiement et à 1,4 mois pour les causes civiles de nature urgente. Le délai moyen pour les causes civiles générales a par ailleurs été abaissé de 17,3 à 15,1 mois. La Régie a également réussi à éliminer les causes civiles en attente depuis plus de deux ans, seulement deux dossiers étant encore en attente au 31 mars 2011, comparativement à 1 133 au 31 mars 2008.

Le nombre total de causes civiles en attente demeure néanmoins élevé, se chiffrant à 22 592 dossiers au 31 mars 2011, une situation à laquelle la Régie devra bien entendu s'attaquer au cours des prochains exercices. Deux délais se sont également détériorés au cours de 2010-2011. Le délai moyen pour les causes civiles prioritaires est passé de 8,6 à 10 mois, alors que le délai pour les causes de fixation et de révision est passé de 7,5 à 9,8 mois.

Quant aux services d'information, le taux de réponse téléphonique a atteint 91,5 % en 2010-2011, comparativement à 92,3 % au cours de l'exercice précédent. Un tel résultat demeure cependant remarquable comparativement au taux de 74,2 % enregistré en 2008-2009.

3 Le sommaire des résultats

Le tableau ci-dessous présente le sommaire des résultats relatifs au plan stratégique 2009-2013 et à la Déclaration de services aux citoyens. Pour plus de détails sur chacun des résultats, on se référera aux pages indiquées.

TABLEAU 1 - Sommaire des résultats

Résultats relatifs au plan stratégique

Objectif	Cible du plan	Résultat 2010-2011	Résultat 2009-2010	Résultat 2008-2009	Page
Réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer (données en mois).					
Fixation et révision	7,6	9,8	7,5	6,8	24
Non-paiement	1,3	1,3	1,3	1,3	24
Causes civiles urgentes	1,5	1,4	1,4	1,4	24
Causes civiles prioritaires	8,1	10,0	8,6	6,7	24
Causes civiles générales	17,0	15,1	17,3	15,9	24
Diminuer le volume des causes civiles en attente.					
Moins de 1 an	12 662	14 444	14 636	13 271	26
Entre 1 et 2 ans	4 351	8 146	5 397	4 649	26
Plus de 2 ans	306	2	77	795	26
TOTAL	17 319	22 592	20 110	18 715	26
Augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.					
Nombre de dossiers réglés	305	274	432	507	27
Améliorer le taux de réponse téléphonique.					
Pourcentage des appels répondus	74 %	91,5 %	92,3 %	74,2 %	28

Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

Objectif	Cible de la déclaration	Résultat 2010-2011	Résultat 2009-2010	Résultat 2008-2009	Page
Répondre à votre appel téléphonique.	79 %	91,5 %	92,3 %	74,2 %	32
Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet).	100 %	n. d.	n. d	n. d	33
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes.	80 %	85,8 %	86,1 %	86,1 %	33
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables.	90 %	100 %	100 %	91,8 %	34
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables.	90 %	92,5 %	n. d.	n. d.	34
Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience.	100 %	99 %	n. d.	n. d.	34
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours.	100 %	96,9 %	n. d.	n. d.	34

4 | Les résultats relatifs au plan stratégique

La présente section fait état des résultats atteints par la Régie du logement au regard des objectifs établis dans son plan stratégique 2009-2013.

ORIENTATION 1

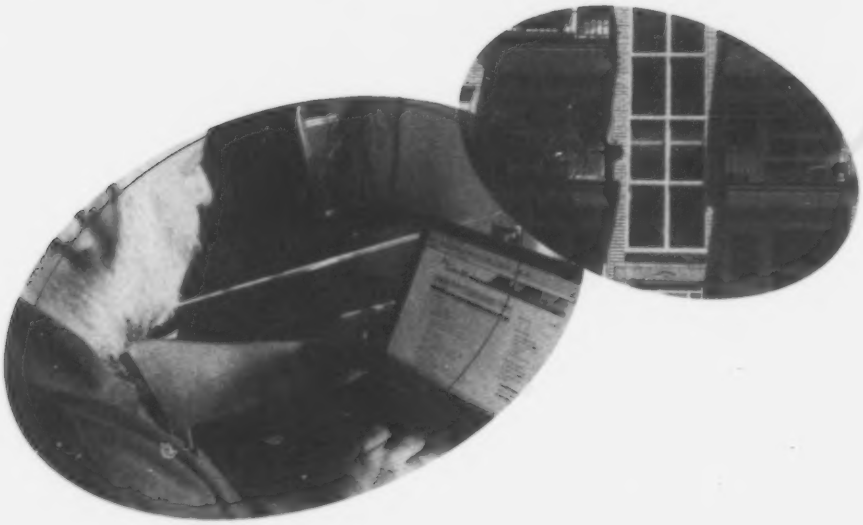
Accroître la performance du tribunal.

Axe d'intervention	Objectif stratégique	Indicateur
1.1 Délais d'attente	**1.1.1 Réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer.**	Délai d'attente avant la date d'une première audience.

Résultats

TABLEAU 2 - Délai pour une première audience selon les catégories de causes

Catégorie de cause		Cible du plan stratégique 2010-2011	Délai moyen 2010-2011	Délai moyen 2009-2010	Délai moyen 2008-2009
Fixation et révision	Semaine	32,8	42,5	32,7	29,6
	Mois	7,6	9,8	7,5	6,8
Non-paiement	Semaine	5,6	5,7	5,6	5,5
	Mois	1,3	1,3	1,3	1,3
Causes civiles urgentes	Semaine	6,5	6,1	6,3	6,1
	Mois	1,5	1,4	1,4	1,4
Causes civiles prioritaires	Semaine	35,2	43,5	37,3	29,2
	Mois	8,1	10,0	8,6	6,7
Causes civiles générales	Semaine	73,7	65,7	75,3	69,3
	Mois	17,0	15,1	17,3	15,9



Commentaire

Le délai d'attente pour obtenir une première audience correspond au nombre moyen de semaines ou de mois écoulés entre le dépôt d'une demande et sa première audience à la Régie du logement. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du tribunal parce que, d'une part, c'est celui qui est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs et que, d'autre part, il est presque totalement imputable aux processus et aux ressources déployées par le tribunal pour entendre les causes. Après l'attribution d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influencer le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties, ou encore les ajournements.

En 2010-2011, la Régie a maintenu son délai moyen pour les causes de non-paiement et a atteint la cible du plan stratégique, soit 1,3 mois. Pour les causes civiles urgentes, le délai de 1,4 mois a également été maintenu, et ce résultat représente une performance supérieure à celle qui était ciblée, soit 1,5 mois.

Les résultats ont été particulièrement positifs en ce qui concerne les causes civiles générales, pour lesquelles le délai moyen a été de 15,1 mois, soit une diminution de 12,7 % par rapport au résultat de 2009-2010 (17,3 mois). De plus, le délai pour les causes civiles générales a été inférieur au délai de 17 mois ciblé dans le plan stratégique.

Par contre, en 2010-2011, le délai moyen pour les causes de fixation et de révision a connu une hausse de 30,7 %, passant de 7,5 mois à 9,8 mois. Ce résultat dépasse également le délai de 7,6 mois ciblé dans le plan stratégique. Les causes de fixation et de révision sont principalement entendues par des greffiers spéciaux. Or, la Régie a été particulièrement touchée au cours des exercices 2009-2010 et 2010-2011 par des retraites progressives et des congés de maladie de longue durée au sein de son équipe de juristes. La Régie a donc embauché trois nouvelles greffières spéciales en juillet 2010, puis un quatrième greffier spécial en octobre 2010. Il faut toutefois compter plusieurs mois avant que les personnes nouvellement en poste puissent être pleinement fonctionnelles pour entendre les causes. Au terme de l'exercice 2010-2011, la Régie a finalement rattrapé son retard, puisqu'elle a entendu deux fois plus de causes qu'en 2009-2010 (7 308 contre 3 459). Le fait d'entendre un nombre élevé de causes en attente a cependant fait grimper le délai moyen.

Le délai moyen pour les causes civiles prioritaires a aussi connu une hausse, passant de 8,6 mois en 2009-2010 à 10,0 mois en 2010-2011, soit une augmentation de 16,3 %. Ce délai moyen dépasse celui de 8,1 mois ciblé dans le plan stratégique. Dans un contexte de ressources restreintes, les efforts consentis à l'égard d'une catégorie de causes peuvent se répercuter sur les résultats d'une autre catégorie. C'est le principe des vases communicants. Ainsi, en 2010-2011, l'élimination des dossiers civils de plus de deux ans, principalement concentrés dans la catégorie des causes civiles générales, a fait augmenter le nombre de causes civiles prioritaires en attente.

Axe d'intervention	Objectif stratégique	Indicateur
1.2 Volume de causes en attente	1.2.1 Diminuer le volume des causes civiles en attente.	Volume de dossiers en attente.

Résultats

TABLEAU 3 - Volume des causes civiles en attente au 31 mars

Dossiers en attente - Causes civiles	Cible du plan stratégique 2010-2011	31 mars 2011	31 mars 2010	31 mars 2009
Moins de 1 an	12 662	14 444	14 636	13 271
Entre 1 et 2 ans	4 351	8 146	5 397	4 649
Plus de 2 ans	306	2	77	795
TOTAL	17 319	22 592	20 110	18 715

Commentaire

Au cours de l'exercice 2010-2011, en matière de causes civiles, la Régie a réussi à éliminer les dossiers en attente depuis plus de deux ans. Dans les faits, il ne restait au 31 mars 2011 que deux dossiers. Ce résultat est nettement meilleur que ce qui était ciblé dans le plan stratégique, soit 306 dossiers. Les efforts déployés pour éliminer les dossiers de plus de deux ans ont toutefois contribué à accroître le nombre de dossiers en attente dans la tranche de 1 à 2 ans, ces derniers passant de 5 397 au 31 mars 2010 à 8 146 au 31 mars 2011. Au total, on comptait 22 592 dossiers de causes civiles en attente au 31 mars 2011, soit 12,3 % de plus qu'en 2010 et 30,5 % de plus que la cible du plan stratégique.

Il convient de préciser que l'augmentation des causes civiles en attente a aussi été influencée par des invalidités de longue durée au cours des exercices précédents. En effet, la Régie a amorcé l'exercice financier 2010-2011 avec un nombre de régisseurs inférieur à celui qui était prévu, en raison d'absences pour cause de maladie ou de retraite progressive. Par ailleurs, en 2008-2009 et 2009-2010, ces absences ont représenté 4,6 ETC (équivalents temps complet), ce qui correspond en matière de production à environ 5 520 décisions.

Axe d'intervention	Objectif stratégique	Indicateur
1.3 Conciliation	1.3.1 Augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.	Volume de dossiers réglés en conciliation.

Résultats

TABLEAU 4 - Volume de dossiers réglés en conciliation

	Cible du plan stratégique 2010-2011	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Dossiers réglés en conciliation	305	274	432	507
Variation en pourcentage		-37 %	-15 %	

Note : La méthode de calcul a été modifiée en 2009-2010 afin de rendre les données plus robustes et plus représentatives. Les résultats pour l'année financière 2008-2009 ont été redressés à partir de cette nouvelle méthode et ils diffèrent donc des données présentées dans le rapport annuel précédent.

Commentaire

À la Régie du logement, le recours à la conciliation pour régler un litige se fait sur une base volontaire, ce qui n'est pas le cas de tous les tribunaux administratifs. Le consentement des deux parties est évidemment requis. La conciliation n'est pas offerte aux parties dans certains types de causes, comme le non-paiement, en raison de leur nature et des délais qui leur sont propres. Par contre, une offre de conciliation est présentée aux parties dans les causes qui s'y prêtent. En matière de conciliation, les résultats basés sur le nombre de dossiers réglés dépendent donc de plusieurs facteurs, notamment l'intérêt des parties pour la conciliation et la conclusion d'une entente entre les parties lors de la séance de conciliation.

Ainsi, le volume des demandes réglées en conciliation représente un suivi des demandes fermées grâce au processus de conciliation. Une fermeture de dossier est attribuée au service de conciliation si la demande a été fermée en raison d'une entente intervenue lors d'une rencontre de conciliation, ou en raison d'un désistement ou d'une entente avant audience si ce désistement ou cette entente suit immédiatement la fin du processus de conciliation (c'est-à-dire s'il n'y a eu aucune audience devant un régisseur entre la fin de la conciliation et le désistement ou l'entente).

En 2010-2011, on dénombre 274 dossiers réglés en conciliation, soit une diminution de 37 % par rapport à l'exercice précédent. Ce résultat est également inférieur à la cible du plan stratégique, établie à 305 dossiers.

ORIENTATION 2

Améliorer les services d'information.

Axe d'intervention	Objectif stratégique	Indicateur
2.1 Accessibilité des services	**2.1.1 Améliorer le taux de réponse téléphonique.**	Pourcentage du nombre d'appels répondus.

Résultats

TABLEAU 5 - Taux de réponse en téléphonie

	Cible du plan stratégique 2010-2011	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Pourcentage des appels répondus	74 %	91,5 %	92,3 %	74,2 %

Commentaire

Le taux de réponse aux appels téléphoniques correspond au pourcentage d'appels répondus par rapport à l'ensemble des appels reçus. Cet indicateur tient compte des appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement et le système de réponse vocale interactive. Depuis 2005, la Régie a une entente avec Services Québec pour répondre aux appels relatifs au renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars. Ces appels transférés à Services Québec sont également pris en considération dans le calcul du taux de réponse.

Une personne qui veut obtenir une information auprès du centre d'appels de la Régie peut trouver la réponse à sa question en écoutant les capsules du système de réponse vocale interactive (RVI), ou en se plaçant en file d'attente pour joindre un préposé. Le transfert du système RVI vers une file d'attente peut échouer, notamment en raison d'un nombre trop élevé d'appels par rapport au nombre de préposés en ligne. C'est pour cette raison qu'il convient de calculer le pourcentage d'appels répondus par rapport à l'ensemble des appels reçus.

Le passage d'un taux de réponse téléphonique de 74,2 % en 2008-2009 à 91,5 % en 2010-2011 s'explique principalement par la mise en place, en septembre 2008, de la coordination centralisée de tous les préposés aux renseignements, lesquels répondent aux appels à partir des 26 bureaux répartis sur le territoire. La coordination centralisée du centre d'appels permet notamment de mieux gérer les périodes de pointe de la journée, de la semaine et de l'année, lesquelles sont connues grâce à l'analyse des données archivées.

Objectif stratégique	Indicateur
2.1.2 Permettre, à compter du 31 mars 2013, la consultation d'un dossier à partir d'Internet.	Volume de consultations de dossier dans Internet.

Commentaire

Il est déjà possible de consulter en ligne certains éléments d'un dossier à la Régie du logement, notamment les étapes de son traitement, l'identité des parties, ainsi que les différents recours exercés. La décision est également accessible. La refonte du système informatique de la Régie du logement, amorcée en 2010, aura pour effet de bonifier ce plumitif, notamment en permettant la consultation des pièces aux dossiers. Cette étape implique toutefois la numérisation des dossiers judiciaires qui a été amorcée en novembre 2010. Des fonctionnalités supplémentaires du site Web de la Régie devront être mises au point pour rendre accessibles les principaux documents versés au dossier.

Axe d'intervention	Objectif stratégique	Indicateur
2.2 Partenariat	**2.2.1 Adhérer, à compter du 31 mars 2013, aux services électroniques gouvernementaux.**	Présence dans le portail « Dossier citoyen gouvernemental ».

Commentaire

L'adhésion aux services électroniques gouvernementaux requiert une refonte du système informatique de la Régie du logement. Des travaux de refonte ont débuté en janvier 2010 et s'échelonneront jusqu'à la fin de 2012. Le système qui sera mis en place permettra, à terme, de déployer de façon optimale des services électroniques répondant aux visées de la Régie du logement et aux orientations du gouvernement en ligne.

ORIENTATION 3

Moderniser la gestion et l'organisation.

Axe d'intervention	Objectif stratégique	Indicateur
3.1 Révision des façons de faire	**3.1.1 Avoir complété au 31 mars 2011 la révision des processus en matière d'information et d'adjudication.**	Processus complétés.

Résultats

La révision des processus est terminée.

Commentaire

Les travaux de révision des processus en matière d'information et d'adjudication répondent à deux importants constats. D'une part, la Régie voit ses effectifs décroître, en raison des orientations gouvernementales de réduction de la taille de l'État, ce qui l'oblige à réviser en profondeur ses façons de faire. D'autre part, la refonte du système informatique de la Régie nécessitait une révision des processus opérationnels. En effet, le nouveau système informatique implanté à la Régie, SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs), repose sur l'utilisation d'un progiciel de gestion de processus *(Business Process Management)*. Il devenait donc essentiel de réviser et de documenter les processus afin de les programmer dans le nouveau système informatique.

Au 31 mars 2011, la révision des processus était terminée. Certains travaux restent à faire en 2011-2012 pour rendre les processus fonctionnels dans le nouveau système informatique.

Axe d'intervention	Objectif stratégique	Indicateur
3.2 Technologie de l'information	**3.2.1 Avoir complété, au 31 mars 2013, l'implantation d'un nouveau *système de mission*.**	Nouveau système informatique implanté.

Commentaire

Les travaux visant l'implantation d'un nouveau système informatique à la Régie du logement ont débuté en janvier 2010 et se termineront au cours de l'exercice 2012-2013. Les travaux progressent selon l'échéancier prévu.

Axe d'intervention	Objectif stratégique	Indicateur
3.3 Services partagés	**3.3.1 Avoir conclu, au 31 mars 2010, une entente de partenariat pour le développement d'un nouveau *système de mission*.**	Entente signée.

Résultats

L'entente a été signée.

Commentaire

La Régie du logement a conclu une entente avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) le 18 décembre 2009 en vue de moderniser les systèmes informatiques des trois organisations. La CLP avait entrepris des travaux pour se doter d'un système générique pouvant répondre à près de 80 % des besoins des tribunaux administratifs. Le développement de SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs) s'échelonnera sur une période de trois ans.

En s'associant ainsi avec la CLP et la CAI, la Régie souscrit à l'orientation gouvernementale visant le partage de services entre ministères et organismes publics.

En complément de cette entente, la Régie du logement et la CLP ont conclu deux autres ententes, l'une portant sur l'hébergement dans la « voûte documentaire » de la CLP des documents numérisés à la Régie, l'autre portant sur l'hébergement dans l'infrastructure technologique de la CLP de la portion de SISTA propre à la Régie. Ces deux ententes ont été signées le 29 mars 2010.

Objectif stratégique	Indicateur
3.3.2 Avoir optimisé, au 31 mars 2012, les façons de faire en matière d'expédition des avis d'audition et des décisions.	Solution implantée.

Commentaire

L'entente conclue le 29 mars 2010 entre la Régie du logement et la Commission des lésions professionnelles a été amendée en février 2011 afin d'inclure l'expédition de la correspondance, notamment les avis d'audition et les décisions. Le processus retenu repose sur l'automatisation complète de l'expédition. Les travaux de développement et de programmation se poursuivront en 2011-2012 afin que soit complétée au cours de l'exercice l'optimisation des façons de faire.

5 | Les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

La Régie du logement a révisé sa Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011.

La nouvelle version du document présente la mission, les valeurs et les engagements de la Régie du logement et contient une section consacrée aux normes de service. Ces normes correspondent aux engagements de la Régie quant à l'accessibilité et aux délais, engagements sur lesquels la clientèle peut raisonnablement compter, dans des circonstances normales. Ces normes sont révisées périodiquement et tiennent compte des réalités opérationnelles, des résultats antérieurs, de la complexité du travail et des attentes de la clientèle.

Seules les normes de service comportant des cibles mesurables font l'objet d'une reddition de comptes dans le présent rapport annuel de gestion. À cet égard, les changements apportés à la Déclaration de services aux citoyens font en sorte que certaines données ne sont pas disponibles.

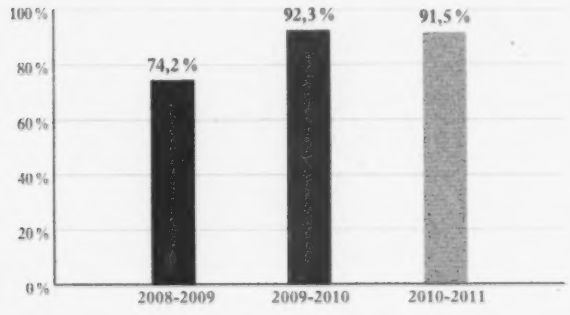
Objectifs, cibles et résultats

	Cible
Répondre à votre appel téléphonique.	79 %

Comme il a été expliqué dans la section traitant des résultats relatifs au plan stratégique 2009-2013, le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels répondus par rapport à l'ensemble des appels reçus. La cible de 79 %, inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens, est supérieure à celle qui figure dans le plan stratégique pour l'exercice 2010-2011, soit 74 %. En fait, la cible de 79 % est celle qui a été établie pour la dernière année du plan stratégique 2009-2013.

Cette cible a été dépassée en 2010-2011, puisque le taux de réponse téléphonique a atteint 91,5 %.

GRAPHIQUE 1 - Taux de réponse en téléphonie



Au total, la Régie a répondu à 544 995 appels en 2010-2011.

	Cible
Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet).	100 %

Les services en ligne permettent actuellement de consulter certains éléments d'un dossier à la Régie du logement, notamment les étapes de son traitement, l'identité des parties, ainsi que les différents recours exercés. La décision est également accessible. On entend par mise à disposition des services en tout temps un accès sept jours sur sept, excluant la plage horaire de minuit à six heures, au cours de laquelle des données sont chargées dans le système informatique et des travaux d'entretien peuvent être effectués. Comme cette norme de service a été introduite dans la nouvelle Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011, aucune donnée n'est disponible pour cet exercice, ni pour les deux précédents.

	Cible
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes.	80 %

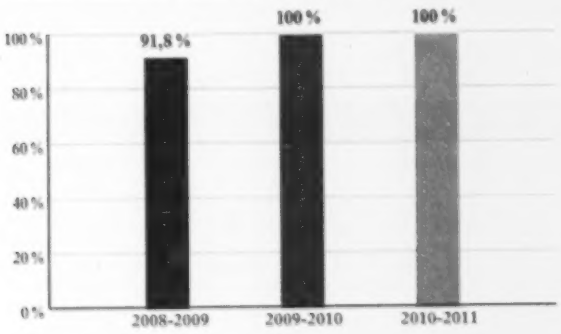
Il est possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 26 bureaux ou des trois points de service de la Régie du logement. Dans les bureaux, ouverts du lundi au vendredi, qui servent une population de plus de 100 000 habitants, les citoyens ont accès à la banque des décisions rendues par la Régie.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la cible inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens a été dépassée, puisque 85,8 % des clients ont été servis en moins de 20 minutes.

Par ailleurs, en complément d'information, 165 395 clients se sont prévalus du service à l'accueil en 2010-2011. En moyenne, ils ont attendu 9 minutes pour obtenir une entrevue, et les entrevues ont duré 16 minutes.

	Cible
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables.	90 %

GRAPHIQUE 3 - Pourcentage du courrier traité dans un délai de 5 jours ouvrables



En 2010-2011, la cible a été dépassée. En effet, 100 % des demandes d'information générale reçues par la poste ont été traitées dans un délai de 5 jours ouvrables.

	Cible
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables.	90 %

En 2010-2011, les courriels relatifs à des demandes d'information ont été traités dans un délai de 2 jours ouvrables, dans une proportion de 92,5 %. Les résultats des deux années précédentes ne sont toutefois pas disponibles, car le calcul incluait tous les courriels reçus, et non pas seulement ceux qui contenaient des demandes d'information.

	Cible
Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience.	100 %

En 2010-2011, les décisions, dans une proportion de 99 %, ont été rendues dans un délai n'excédant pas 90 jours. Les données relatives aux années antérieures ne sont pas disponibles, car seul était comptabilisé le délai moyen pour rendre une décision.

Il est à noter que le délai de 90 jours n'empêche pas une suspension du délibéré, en raison par exemple d'un appel à un autre tribunal. En conséquence, il est possible que certaines décisions soient rendues après l'expiration du délai de 90 jours, sans toutefois que ce retard soit attribuable à un régisseur ou à un greffier spécial.

	Cible
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours.	100 %

En 2010-2011, le Bureau des plaintes a assuré un suivi dans un délai de 30 jours dans 96,9 % des dossiers traités. Cette donnée n'est pas disponible pour les années antérieures.

5.1 Le traitement des plaintes

Une plainte est définie comme toute insatisfaction à l'égard des services rendus, exprimée par un citoyen, un organisme gouvernemental ou un groupe de défense des droits des locataires ou des locateurs. À noter que les plaintes concernant le comportement des régisseurs et des greffiers spéciaux sont traitées par le Conseil de la justice administrative.

Toute plainte doit être présentée par écrit à la Régie du logement. Le plaignant peut :

- envoyer par la poste une lettre ou le formulaire de plainte ;
- remplir et envoyer le formulaire de plainte en ligne, à partir du site Web de la Régie du logement ;
- remplir le formulaire de plainte à un bureau de la Régie et le remettre au comptoir pour transmission au Bureau des plaintes.

Bien que tout citoyen puisse être insatisfait du service qu'il a obtenu de la Régie du logement, il se peut qu'une plainte soit considérée comme non fondée. Si le citoyen n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, la Régie le dirigera vers le Protecteur du citoyen. Cette possibilité est d'ailleurs signalée au citoyen dès le début du processus de traitement de sa plainte.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Régie a reçu 988 plaintes, soit une augmentation de 12 % par rapport à l'exercice précédent. Des plaintes reçues, 45 % avaient trait au délai avant audience.

TABLEAU 6 - Nombre de plaintes selon les motifs

Motif de la plainte	Variation	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Délai avant audience	+ 4 %	443	426	649
Décision judiciaire	- 3 %	97	100	121
Délai à rendre une décision	+ 80 %	92	51	114
Comportement d'un employé	+ 46 %	76	52	104
Lois et règlements de la Régie	- 16 %	49	58	85
Comportement d'un adjudicateur	+ 109 %	48	23	79
Procédures administratives	+ 27 %	42	33	53
Service à la clientèle	+ 77 %	23	13	43
Déroulement de l'audience	- 26 %	14	19	30
Accès aux services téléphoniques	+ 233 %	10	3	135
Aménagement des lieux	- 30 %	7	10	10
Site Web	- 50 %	5	10	7
Langue	+ 50 %	3	2	9
Lois et règlements d'autres instances	- 50 %	3	6	1
Autre motif	+ 1 %	76	75	73
TOTAL	+ 12 %	988	881	1 513

6 L'utilisation des ressources

La présente section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources, notamment afin de permettre une appréciation de la gestion administrative de l'organisation et de la contribution de la Régie du logement aux orientations gouvernementales.

6.1 L'utilisation des ressources humaines

6.1.1 La répartition des effectifs par grands secteurs d'activité

Au 31 mars 2011, la Régie du logement employait 221 personnes, dont 143 employés réguliers.

TABLEAU 7 - Effectif total et employés réguliers au 31 mars

	31 mars 2011	31 mars 2010	31 mars 2009
Effectif total (en personnes)	221	214	209
Nombre d'employés réguliers (en personnes)	143	150	148

Note : Le nombre d'employés réguliers ne comprend pas les personnes que nomme le gouvernement en vertu de ses prérogatives. Les régisseurs en sont donc exclus.

TABLEAU 8 - Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2011 par grands secteurs d'activité

Secteurs d'activité	Nombre de personnes	Pourcentage
Information	108	49%
Adjudication	76	34%
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	31	14%
Administration	6	3%
TOTAL	221	

TABLEAU 9 - Répartition de l'effectif utilisé au 31 mars 2011 par grands secteurs d'activité

Secteurs d'activité	Nombre d'ETC (équivalents temps complet)
Effectif utilisé pour les activités d'information (incluant le soutien)	107,2
Effectif utilisé pour les activités d'adjudication (incluant le soutien)	85,3
Administration	5,0
TOTAL	197,4

En ce qui a trait à la répartition de l'effectif, les données des années antérieures ne sont pas disponibles parce qu'elles n'étaient pas comptabilisées de la même manière. Les ajustements apportés ont pour but de mieux répondre aux attentes gouvernementales.

6.1.2 Le climat de travail

Le 31 octobre 2010, la Régie du logement a eu 30 ans. Il s'agit d'une étape importante dans la vie de toute organisation. Les célébrations ont été sobres et financièrement peu coûteuses, mais elles ont permis de reconnaître la contribution et l'engagement de tout le personnel.

Au cours de l'exercice financier, le président a effectué une tournée des bureaux de la Régie répartis dans l'ensemble du territoire afin de souligner le 30e anniversaire auprès de tout le personnel, mais aussi de lui présenter le plan stratégique, les travaux de développement du nouveau système informatique et l'implantation du nouveau système téléphonique. À l'occasion de ces rencontres, le personnel a pu exprimer ses commentaires et ses préoccupations, ce qui a contribué au maintien d'un bon climat de travail.

Par ailleurs, des travaux ont été menés au cours de l'exercice 2010-2011 par l'École nationale d'administration publique (ENAP) dans le cadre d'un plan de gestion du changement visant à favoriser l'implantation harmonieuse du nouveau système informatique. L'ENAP a ainsi rencontré tous les gestionnaires de la Régie du logement, de même que plusieurs régisseurs. Ces rencontres ont permis de cerner leurs préoccupations à l'égard des changements en cours. Le rapport de l'ENAP fait état d'un bon climat de travail et recommande la mise en place de mécanismes favorisant la participation des cadres et des régisseurs aux travaux d'implantation, ce à quoi a répondu favorablement la direction de la Régie en introduisant des moyens concrets d'action.

En matière de mesure du climat de travail, l'une des données analysées est le taux de roulement du personnel. La Régie du logement affiche un faible taux de roulement, bien que celui-ci ait connu une hausse au cours de l'exercice 2010-2011.

TABLEAU 10 - Taux de roulement du personnel au sein du personnel régulier

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Taux de roulement	5,5 %	2,6 %	6,8 %

Note : Le taux de roulement se calcule en divisant le nombre de mutations et de démissions au cours de l'exercice financier par le nombre d'employés réguliers au 31 mars. Au cours de l'exercice 2010-2011, on dénombre 8 mutations.

Par ailleurs, l'analyse des données relatives au taux d'absentéisme peut également être pertinente, même si ces données peuvent fluctuer en fonction d'autres facteurs que le climat de travail. En 2010, le taux d'absentéisme a diminué de 1,6 point de pourcentage comparativement à l'année antérieure.

TABLEAU 11 - Taux d'absentéisme (années civiles)

	2010	2009	2008
Taux d'absentéisme	5,4 %	7,0 %	7,2 %

Note : Le taux d'absentéisme se calcule en divisant le nombre de jours d'absence par le nombre de jours de travail payés.

Dans un contexte de changement important, la Régie a donc réalisé plusieurs actions au cours de l'exercice 2010-2011 afin de maintenir un bon climat de travail au sein de l'organisation.

6.1.3 La formation et le perfectionnement du personnel

Au cours de l'exercice 2010-2011, le nombre moyen de jours de formation par personne s'est chiffré à 4,66.

TABLEAU 12 - Dépenses pour la formation et le perfectionnement de la main-d'œuvre

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Dépenses - Formation et perfectionnement	218 445$	297 833$	225 778$
Pourcentage de la masse salariale	1,6%	2,1%	1,6%

La diminution des dépenses de formation et de perfectionnement pour l'exercice 2010-2011 s'explique notamment par l'objectif gouvernemental de réduction de 10% des dépenses de fonctionnement admissibles, soit les dépenses de publicité et de formation, et les frais de déplacement. La Régie s'est conformée à cet objectif gouvernemental en livrant les économies attendues.

Malgré cette diminution des efforts, la Régie a dépassé la cible de 1% prescrite dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

6.1.4 La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, le nombre d'employés qui ont pris leur retraite s'élève à 16, dont un régisseur.

La Régie du logement est assujettie à un taux modulé de remplacement des départs à la retraite établi à 40%. En d'autres termes, la Régie remplace quatre départs à la retraite sur dix. À noter que cette mesure ne s'applique pas aux postes de régisseurs.

TABLEAU 13 - Nombre de départs à la retraite prévus de 2011-2012 à 2014-2015 (excluant les régisseurs)

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Départs à la retraite prévus	29	18	8	14

6.2 L'utilisation des ressources financières

La présente section fournit des renseignements sur la façon dont la Régie a utilisé ses ressources financières pour mener à bien ses activités au cours de l'exercice.

TABLEAU 14 - Budgets et effectifs autorisés pour les trois derniers exercices financiers

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Revenus de tarification	4 846 319$	4 779 466$	4 745 645$
Budget disponible	18 733 200$	18 902 959$	18 054 368$
Crédit au net	*2 242 100$*	*2 179 466$*	*2 145 644$*
Crédits votés, transférés et reportés	*16 491 100$*	*16 619 000$*	*15 908 724$*
Effectif autorisé	198 ETC	205,5 ETC	201 ETC
Régisseurs (à l'exclusion du président et du vice-président)	34	36	38
Greffiers spéciaux	6	5	5

Note : Le sigle ETC signifie « équivalent temps complet ».

TABLEAU 15 - Dépenses de rémunération et de fonctionnement

Dépenses	Variation	2010-2011	2009-2010
Rémunération	- 1,37 %	13 358 510$	13 543 466$
Fonctionnement	- 1,92 %	5 256 228$	5 359 477$
TOTAL	- 1,52 %	18 614 738$	18 902 943$

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2011 s'élèvent à 18 614 738$. La rémunération se chiffre à 13 358 510$ et représente 72 % du total. Cette dépense comprend le paiement d'une allocation de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas de renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 5 256 228$, dont une somme de 2 425 713$ (46 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que la Régie compte 26 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais des communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 1 505 067$, soit 29 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles de 125 000$ résultant de la vente de baux résidentiels. Cette somme sert à payer différents services d'impression, de traduction et de communication fournis par Les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 846 319$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, celle-ci bénéficie de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par l'augmentation du volume des demandes déposées par sa clientèle. Pour l'exercice 2010-2011, ces revenus ont atteint 2 242 100$, somme qui a été affectée aux opérations courantes.

6.2.1 Les coûts de revient

Afin de répondre aux recommandations formulées en 2008 par la Commission de l'administration publique à l'égard de l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, la Régie du logement a entrepris au cours de l'exercice 2009-2010 des travaux en vue d'établir ses coûts de revient. Pour ce faire, la Régie s'est inspirée de pratiques reconnues, notamment présentées dans le cadre d'une formation sur la méthodologie de calcul des coûts de revient, donnée par le Contrôleur des finances en juin 2009.

L'un des objectifs de cette démarche est de permettre une comparaison des coûts entre ministères et organismes gouvernementaux similaires. Il importe toutefois de souligner que des disparités inhérentes aux fonctions de chacun de ces organismes rendent souvent les comparaisons difficiles. Ainsi, la Régie du logement se distingue des autres tribunaux administratifs en ce que la majorité des causes qu'elle entend relève du droit commun et oppose des parties privées. De plus, la Régie entend un nombre important de causes civiles complexes qui peuvent nécessiter plusieurs jours d'audition.

Au cours de l'exercice 2009-2010, la Régie s'est volontairement limitée à établir le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal. En 2010-2011, l'analyse de l'information financière et des résultats a permis de calculer aussi le coût du traitement d'une demande d'information. Au cours du prochain exercice financier, ce calcul sera fait également en ce qui concerne les demandes en conciliation.

TABLEAU 16 - Coûts de revient pour l'exercice 2010-2011

Processus	Étape du processus	Coûts	Dénominateur Volumes considérés	Coût de revient
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	2 113 057$	76 585	27,59$
	Tenue de l'audience	4 667 526$	75 015	62,22$
	Traitement et expédition d'une décision	4 500 783$	49 118	91,63$
	TOTAL	**11 281 367$**		**181,44$**
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	2 853 951$	165 395	17,26$
	Par téléphone	3 957 796$	544 995	7,26$
	Par correspondance	315 430$	41 187	7,66$
	TOTAL	**7 127 177$**		

Note : La correspondance inclut le courriel, la télécopie et le courrier postal.

Pour l'exercice financier 2010-2011, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a été établi à 181,44$. La méthodologie repose sur le découpage du processus de traitement. Trois grandes étapes ont été retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience, et le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces grandes étapes, les coûts directs et indirects ont été calculés. À noter que le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère pour chacune de ces étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs agissent sur le nombre de demandes traitées (ex. : désistement, remise, dossiers en attente). En additionnant les coûts de revient correspondant à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal.

Pour le traitement d'une demande d'information, le découpage a été fait selon le canal utilisé, soit le service au comptoir, le service téléphonique ou la correspondance. Pour chacun de ces services, les coûts directs et indirects ont également été calculés. Ainsi, en 2010-2011, les coûts de revient se sont établis à 17,26$ pour une demande au comptoir, 7,26$ pour une demande par téléphone et 7,66$ pour une demande par correspondance.

TABLEAU 17 - Comparaison des coûts de revient entre 2009-2010 et 2010-2011

Processus	Étape du processus	Coût de revient 2010-2011	Coût de revient 2009-2010
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	27,59$	30,31$
	Tenue de l'audience	62,22$	66,37$
	Traitement et expédition d'une décision	91,63$	93,18$
	TOTAL	**181,44$**	**189,86$**
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	17,26$	n. d.
	Par téléphone	7,26$	n. d.
	Par correspondance	7,66$	n. d.

Entre 2009-2010 et 2010-2011, le coût de revient d'une demande au tribunal a diminué de 4,4 %, passant de 189,86$ à 181,44$. Cette diminution s'explique par l'ajout d'effectifs chez les greffiers spéciaux, ce qui a permis d'entendre un plus grand nombre de demandes de fixation de loyer.

7 | Les exigences législatives, politiques et administratives

7.1 L'accès à l'égalité en emploi

L'objectif gouvernemental en matière d'embauche est de faire en sorte que les nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires soient, dans une proportion de 25 %, membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones ou handicapés. Le gouvernement veut ainsi hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique québécoise.

TABLEAU 18 - Embauche totale au cours de la période 2010-2011

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	1	21	56	5	83

Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les cas de recrutement. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant de listes de rappel ainsi que ceux qui sont déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

TABLEAU 19 - Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2011

	31 mars 2011
Effectif total (en personnes)	143

7.1.1 Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TABLEAU 20 - Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011

Statut d'emploi	Embauche totale 2010-2011	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	1	1	-	-	-	1	100 %
Occasionnels	21	6	-	-	1	7	33 %
Étudiants	56	11	-	-	-	11	19 %
Stagiaires	5	2	-	-	-	2	40 %

Note : Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule en comparant le nombre total de personnes issues des groupes cibles qui ont été embauchées dans un statut d'emploi donné, et l'embauche totale dans ce statut d'emploi en 2010-2011.

TABLEAU 21 - Taux global d'embauche de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2010 - 2011	100 %	33 %	19 %	40 %
2009 - 2010	18 %	28 %	39 %	0 %
2008 - 2009	20 %	32 %	86 %	33 %

TABLEAU 22 - Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

	2011		2010		2009	
Groupe cible	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	16	11,1 %	14	9,3 %	14	9,5 %
Autochtones	1	0,7 %	1	0,6 %	1	0,7 %
Anglophones	1	0,7 %	1	0,6 %	1	0,7 %
Personnes handicapées	9	6,3 %	10	6,6 %	8	5,4 %

Note : La cible gouvernementale est de 9 % de l'effectif régulier pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

TABLEAU 23 - Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2011)

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	14,2 %	3	15,7 %	2	14,2 %	10	9,7 %	16	11,2 %
Autochtones	-	-	-	-	-	-	1	0,9 %	1	0,7 %
Anglophones	-	-	-	-	-	-	1	0,9 %	1	0,7 %
Personnes handicapées	-	-	-	-	1	7,1 %	8	7,7 %	9	6,3 %
TOTAL	1	14,2 %	3	15,7 %	3	21,4 %	20	19,4 %	27	18,9 %

7.1.2 L'égalité entre les femmes et les hommes

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Régie a embauché 53 femmes dans les différents statuts d'emploi, ce qui représente 63,8 % de l'embauche totale.

TABLEAU 24 - Pourcentage de femmes embauchées en 2010-2011

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	0	14	35	4	53
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2010-2011	0,0 %	66,6 %	62,5 %	80,0 %	63,8 %

Parmi l'effectif régulier, les femmes représentaient 14,2 % du personnel d'encadrement, 52,6 % du personnel professionnel, 64,2 % du personnel technicien et 80,5 % du personnel de bureau. Au total, les femmes formaient 72 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2011.

TABLEAU 25 - Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2011

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	7	19	14	103	143
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	1	10	9	83	103
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	14,2 %	52,6 %	64,2 %	80,5 %	72,0 %

7.1.3 Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

La Régie du logement soumet annuellement des offres de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

TABLEAU 26 - Nombre de projets soumis dans le cadre du PDEIPH

	Automne 2010 (cohortes 2011)	Automne 2009 (cohortes 2010)	Automne 2008 (cohortes 2009)
Nombre de projets soumis	9	1	4

TABLEAU 27 - Nombre de nouveaux participants au PDEIPH entre le 1er avril et le 31 mars

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Nombre de nouveaux participants accueillis	1	1	4

Par ailleurs, des activités particulières de formation et d'information ont été réalisées au cours de l'exercice 2010-2011 concernant le PDEIPH.

TABLEAU 28 - Autres mesures ou actions relatives au PDEIPH

	2010-2011	
Mesure ou action	Personnel visé	Nombre de personnes visées
Formation sur le PDEIPH	Cadres	2
Séance d'information PDEIPH	Professionnels	1

7.2 L'allégement réglementaire et administratif

Pour faciliter la mise en œuvre de la Politique relative à l'allégement réglementaire et administratif, le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable s'appuie sur un réseau de répondants ministériels désignés par le sous-ministre ou le dirigeant de chaque ministère ou organisme, dont la Régie du logement.

Ainsi, par l'entremise de son répondant, la Régie demeure informée des orientations et des politiques proposées par le Secrétariat au cours des rencontres d'information et d'échange auxquelles elle est conviée. Chaque ministère et organisme a l'obligation de rendre publics dans son rapport annuel de gestion ses engagements et ses réalisations en matière d'allégement réglementaire et administratif.

Or, il appert qu'à la Régie du logement, les seules formalités administratives avec lesquelles le citoyen doit composer sont les exigences légales relatives à l'introduction d'un recours judiciaire. Par conséquent, en raison des limitations inhérentes aux cours de justice, la contribution de la Régie du logement à l'égard de l'objectif poursuivi par le gouvernement en matière d'allégement réglementaire restera marginale.

Par ailleurs, la Régie du logement évalue toujours la possibilité d'améliorer son offre de services en ligne, tels que le dépôt de demandes judiciaires, dans le cadre de la refonte en cours de son système informatique. Cela pourrait grandement faciliter la vie de certaines entreprises qui doivent, dans le cadre de leurs activités, se présenter fréquemment devant la Régie. L'implantation d'une telle mesure se traduirait par des gains opérationnels pour ces entreprises.

7.3 Le code d'éthique et de déontologie

Une section du site intranet de la Régie du logement est consacrée à l'éthique et aux valeurs organisationnelles. Elle contient notamment des documents ayant pour objet :

- l'éthique dans la fonction publique québécoise ;
- la Loi sur la fonction publique ;
- le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique ;
- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement ;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise ;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

La Régie mène annuellement une campagne sur la confidentialité et la sécurité de l'information afin d'informer et de sensibiliser l'ensemble de ses employés à l'importance du lien de confiance qui doit s'établir avec la population. C'est l'occasion de faire des rappels quant à la Loi sur la fonction publique, au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et au Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement, documents déposés dans le site intranet et tenus à jour.

Par ailleurs, les régisseurs sont soumis, en vertu de la Loi sur la Régie du logement, au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. En leur qualité d'adjudicateurs, ils participent à différentes rencontres proposées par la Conférence des juges administratifs du Québec et portant sur des sujets qui les concernent.

7.4 Le développement durable

La Régie du logement a rendu public, le 20 mars 2009, son Plan d'action de développement durable, qui couvre la période 2009-2013. Le suivi des actions inscrites dans ce plan pour l'exercice 2010-2011 est donc présenté ici.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître aux employés la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant.

	Gestes	Suivis
Action 1.1 Mettre en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.	Dispenser des activités de sensibilisation.	Entrepris
	Mettre en place un Comité permanent sur la démarche de développement durable.	Achevé
	Prendre part à des formations sur le développement durable.	Entrepris
	Intégrer et alimenter une section de l'intranet dédiée au développement durable.	Entrepris
	Vérifier le degré de connaissance du personnel.	Entrepris
Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation.	
	Cible : 100 % du personnel sensibilisé d'ici le 31 mars 2011.	
	Indicateur : Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.	
	Cible : 50 % du personnel possédant une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières, d'ici 2013.	
	Indicateur : Nombre d'activités réalisées.	
Résultats de l'année	La Régie du logement a mis en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique en faisant connaître et en développant une culture de développement durable. En 2010-2011, les activités de sensibilisation ont touché 60,8 % des employés réguliers de la Régie du logement. Le pourcentage s'établit à 39,4 % par rapport à l'effectif total. Un sondage fait auprès de l'ensemble du personnel de l'administration publique a démontré que 90 % du personnel est sensibilisé au développement durable. Comme il a été convenu le 4 novembre 2010 au Comité interministériel du développement durable (CIDD), le résultat de ce sondage est valable pour la Régie du logement. À noter que la Régie a profité de son 30e anniversaire pour offrir à chaque employé une tasse réutilisable. La Régie a également créé dans son site intranet une section consacrée au développement durable.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 5

Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Contribuer au maintien et à l'amélioration de la santé physique et psychologique de la population à travers les opérations et les services de la Régie du logement.

	Gestes	Suivis
Action 2.1 **Offrir au personnel de la Régie du logement un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.**	Mettre en place une politique de reconnaissance.	À venir
	Réaménager les bureaux de la Régie du logement sur l'île de Montréal.	Entrepris
Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de mesures mises en place. **Cible :** Minimum de 8 mesures d'ici le 31 mars 2013.	
Résultats de l'année	En 2010-2011, des travaux de réaménagement ont été entrepris dans les bureaux de la Régie du logement situés au Village Olympique, à Montréal, afin d'offrir à la clientèle et au personnel des espaces plus confortables et adéquats. Les travaux de réaménagement devraient être terminés en 2011-2012.	
Action 2.2 **Informer les locateurs et locataires sur les droits et obligations relatifs au maintien d'un logement en bon état d'habitabilité.**	Diffuser des capsules d'information sur le site Internet.	Entrepris
Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre d'activités d'information réalisées. **Cible :** Minimum d'une activité par année d'ici le 31 mars 2013.	
Résultats de l'année	Un communiqué sur le chauffage du logement a été diffusé le 12 octobre 2010. La Régie a également participé à la réalisation du ***Guide pratique du locataire*** en collaboration avec les Éditions Protégez-Vous.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Adopter des pratiques écoresponsables dans les opérations quotidiennes de la Régie du logement.

	Gestes	Suivis
Action 3.1 Mettre en œuvre des pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Mettre en place un cadre de gestion environnementale.	Entrepris
Cibles et indicateurs	**Indicateur :** État d'avancement relatif à la mise en place d'un cadre de gestion environnementale. **Cible :** Implantation d'un cadre de gestion environnementale d'ici le 31 mars 2011.	
	Indicateur : Nombre de mesures environnementales.	
	Indicateur : Nombre de mesures d'acquisition.	
Résultats de l'année	Le cadre de gestion environnementale permettra à la Régie de mettre en œuvre des pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable et aidera la Régie à atteindre les objectifs de l'orientation stratégique prioritaire « Produire et consommer de façon responsable ». La Régie souhaite créer un effet d'entraînement structurant et mobilisateur auprès de ses employés en améliorant la cohérence, l'efficience et l'efficacité de ses actions et de ses gestes en matière de production et de consommation. La rédaction du cadre de gestion environnementale est terminée, mais le document n'a pas encore été approuvé par la direction. Le 24 janvier 2011, un communiqué a été adressé à tous les employés pour les inciter à réduire la consommation d'électricité en raison de la vague de froid intense qui a frappé le Québec.	

	Gestes	Suivis
Action 3.2 Réduire l'utilisation des modes de transport ayant des impacts négatifs sur l'environnement, et ce pour le déplacement des employés, des équipements ou des fournitures.	Diffuser des capsules d'information dans l'intranet.	À venir
	Faire l'acquisition d'un système de visioconférence.	Achevé
	Utiliser de façon obligatoire des véhicules à faible consommation lors de location.	Achevé
	Aménager des installations favorisant l'usage du vélo dans les principaux bureaux de la Régie du logement.	À venir
	Optimiser les envois de matériel et fournitures.	À venir
Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement. **Cible :** Diminution annuelle de kilomètres déclarés pour le remboursement de frais de déplacement.	
	Indicateur : Nombre de locations de véhicule par année.	
	Indicateur : Nombre de séances de visioconférence par année.	
	Indicateur : Nombre de mesures mises en place. **Cible :** Minimum d'une mesure par année d'ici le 31 mars 2013.	
Résultats de l'année	En 2010-2011, la Régie a réduit l'utilisation des modes de transport ayant des impacts négatifs sur l'environnement. Un troisième système de visioconférence a été installé le 3 mars 2011 au bureau de Montréal. Au cours de l'exercice 2010-2011, la tenue de 128 rencontres en mode visioconférence a permis de réduire de 68 320 le nombre total de kilomètres parcourus pour les déplacements. Une réduction de 30 252 kilomètres a été notée dans les réclamations de frais de déplacement (en voiture) au cours de l'exercice 2010-2011, comparativement à l'exercice précédent. La Régie a loué 298 véhicules au cours de l'exercice 2010-2011, une diminution de 32 par rapport à l'exercice précédent.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Favoriser auprès du personnel la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études.

	Gestes	Suivis
Action 4.1 Mettre en place des mesures favorisant la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études.	Mettre en place un régime d'horaire variable.	Achevé
	Bonifier la directive de remboursements des frais d'études.	Achevé
Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de mesures mises en place. **Cible :** Mise en place d'un régime d'horaire variable au plus tard le 31 mars 2009.	
	Cible : Bonification de la directive de remboursement des frais d'études au plus tard le 31 mars 2009.	
Résultats de l'année	La Régie a mis en place des mesures favorisant la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études afin d'améliorer la qualité de vie de ses employés. Aucune nouvelle mesure n'a été mise en place en 2010-2011.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 16

Accroître la productivité et la qualité des emplois par des mesures écologiquement et socialement responsables.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Améliorer l'efficacité et l'efficience des opérations afin de mieux servir la clientèle et d'offrir un cadre de travail novateur et stimulant.

	Gestes	Suivis
Action 5.1 Réaliser une revue des principaux processus d'affaires de la Régie du logement, qui prendra notamment en compte les principes de développement durable.	Réviser les principaux processus d'affaires.	Entrepris
	Actualiser les méthodes de travail.	Entrepris
Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de processus révisés. **Cible :** Minimum de 3 grands processus révisés et implantés d'ici le 31 mars 2013.	
	Indicateur : État d'avancement relatif à l'implantation des processus révisés.	
Résultats de l'année	La révision des processus d'affaires a débuté au cours de l'exercice 2009-2010. Les travaux ont mené à la finalisation, en mars 2010, de l'architecture préliminaire de 27 processus cibles touchant le traitement d'une demande au tribunal et la conciliation. Les travaux se sont poursuivis au cours de l'exercice 2010-2011. La Régie a commencé, le 23 novembre 2010, la numérisation des dossiers judiciaires. Elle a également revu ses façons de faire concernant la réception de la correspondance. Depuis le 10 janvier 2011, la réception et le tri de la correspondance sont centralisés, et les échanges de correspondance entre les 26 bureaux se font de façon numérique.	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6

Accroître l'accessibilité des services de la Régie du logement en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

	Gestes	Suivis
Action 6.1 Exploiter les possibilités qu'offre la prestation électronique de services pour élargir l'accès aux renseignements et au tribunal.	Permettre aux clients de déposer une demande via le site Internet de la Régie du logement.	À venir
Cibles et indicateurs	**Indicateur :** État d'avancement des travaux. **Cible :** Dépôt d'une demande en ligne d'ici le 31 mars 2013.	
Résultats de l'année	Au cours de l'automne 2008, la Régie a élaboré son positionnement d'affaires pour les dix prochaines années. Le développement de la prestation de services électroniques est l'un des axes clés de ce positionnement. La Régie entend faire en sorte que la clientèle puisse notamment déposer une demande à partir du site Web et disposer d'un accompagnement dynamique pour le faire adéquatement. Cette offre de service implique une solution de paiement en ligne. Une telle avancée relative à l'offre de service requiert une refonte du système informatique de la Régie du logement. À ce chapitre, la Régie a déjà conclu une entente en décembre 2009 avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) dans le but d'implanter un *système de mission* générique, dans lequel les volets spécifiques de chaque organisation seront également déployés. Les travaux ont débuté en janvier 2010 et s'échelonneront jusqu'à l'automne 2012. La solution technologique retenue permettra éventuellement d'arrimer de façon optimale une prestation de services électroniques répondant aux visées de la Régie du logement et à celles du gouvernement en ligne. Les systèmes de visioconférence installés dans les bureaux de Montréal et de Québec améliorent l'accessibilité des services de la Régie du logement, notamment en permettant de tenir des audiences dans les régions éloignées, et ce, à moindre coût.	

Dans son plan de développement durable 2009-2013, la Régie du logement a retenu certains objectifs gouvernementaux et en a délaissé d'autres. Les tableaux qui suivent présentent les objectifs non retenus.

En raison des champs d'intervention découlant de sa mission, la Régie du logement ne peut contribuer directement à ces objectifs.

2	Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.
3	Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.
4	Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.
8	Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec.
9	Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.
10	Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.
11	Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.
12	Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.
21	Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.
22	Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.
23	Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.
27	Accroître la scolarité, la diplomation et la qualification de la population.

Bien que la Régie du logement soit préoccupée par ces questions et parfois même interpellée sur ces enjeux, ses priorités d'action ne lui permettent pas de contribuer à ces objectifs au-delà de ses mandats ou engagements actuels.

7	Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.
13	Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.
15	Accroître le niveau de vie.
18	Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.
19	Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.
24	Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.
25	Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.
26	Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
28	Accroître la participation à la formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.
29	Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.

La Régie du logement ne peut contribuer directement à cet objectif. Ses dirigeants s'engagent toutefois à gérer avec efficience et efficacité les crédits qu'ils ont la responsabilité d'administrer.

17	Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

7.5 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La Régie du logement s'est dotée en 1998 d'une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. La Régie veille à l'application de cette politique, laquelle s'harmonise avec la mission de l'organisme, notamment auprès des membres de son personnel.

La langue française est la langue des communications institutionnelles ainsi que des textes et documents produits par l'organisme. C'est aussi en français que se déroulent les communications avec la clientèle à moins qu'un citoyen de langue anglaise ne demande à être servi dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que des règles concernant les technologies de l'information. Les porte-parole de la Régie répondent toutefois aux journalistes dans la langue de leur média, soit en français ou, sur demande, en anglais.

À l'article 2.2.2 des directives de la politique linguistique de la Régie du logement, il est spécifié que : « De par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande. » Dans le cas des documents offerts en libre service dans des présentoirs, si un dépliant ou une brochure d'information sur la loi et les règlements n'est plus disponible en français, la Régie s'assure de retirer des présentoirs la version anglaise du document.

Au cours de l'exercice financier 2009-2010, afin de se conformer aux exigences de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la Régie du logement a modifié, à la demande de l'Office québécois de la langue française (OQLF), un message transmis au public par l'entremise de son système de réponse vocale interactive. Pendant le présent exercice, la Régie a remplacé son système téléphonique interactif, ce qui lui permet de répondre plus efficacement aux questions des citoyens. Les recommandations de l'OQLF ont été appliquées au nouveau système afin d'assurer sa conformité aux exigences de la Politique.

7.6 La protection des renseignements personnels

En principe, les renseignements que la Régie obtient dans le cadre de ses activités judiciaires ne sont pas confidentiels. Les demandes de copie d'un document contenu dans un dossier judiciaire ne sont pas considérées comme des demandes d'accès au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ces demandes ne font donc l'objet d'aucune compilation. Exceptionnellement, certaines demandes de cette nature seront considérées et comptabilisées à titre de demandes d'accès. C'est le cas lorsqu'une demande est formulée par écrit et qu'elle spécifie expressément qu'il s'agit d'une demande d'accès à l'information.

La Régie du logement reçoit par ailleurs d'autres types de demandes d'accès à l'information au sens de la loi. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2010-2011, la Régie du logement a reçu 54 demandes d'accès à l'information en sus de celles qui ne sont pas comptabilisées pour les raisons précédemment décrites.

Il s'agissait principalement :

- de demandes de renseignements portant sur l'existence de dossiers judiciaires à la Régie du logement ;
- de demandes de renseignements concernant diverses statistiques ;
- de demandes relatives à l'obtention de comptes de frais et de demandes portant sur l'acquisition et l'utilisation d'appareils de communication.

Parmi les demandes soumises :

- 50 ont été acceptées par la responsable de l'accès à l'information ;
- 1 a été acceptée partiellement étant donné qu'une partie de l'information demandée était contenue dans un rapport destiné au ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (article 34 de la loi) ;
- 3 ont été refusées au motif que la communication requérait un calcul ou une comparaison de renseignements (article 15 de la loi).

En ce qui concerne le délai de traitement des demandes d'accès soumises à la Régie :

- 50 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours ;
- 4 demandes ont été traitées dans un délai supérieur à 20 jours.

Au 31 mars 2011, relativement au présent exercice, deux dossiers faisaient l'objet d'une révision devant la Commission d'accès à l'information.

Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni au cours de l'année 2010-2011 pour discuter, entre autres, de l'incidence du nouveau système informatique sur la confidentialité des renseignements qu'il est susceptible de contenir. Les activités du comité ont également fourni l'occasion de procéder à une formation sur l'intégrité et la confidentialité des données recueillies sur différents supports numériques.

Enfin, au cours de l'année 2010-2011, la Régie a remis à tous les membres de son personnel un document attestant l'engagement de discrétion afin de les sensibiliser davantage à l'importance de protéger les renseignements personnels dans l'exercice de leurs fonctions.

7.7 La politique de financement des services publics

Il importe de préciser que les frais exigibles pour la production d'actes de procédures devant la Régie du logement sont fixés conformément au Tarif des frais exigibles par la Régie du logement. Ce règlement ne prévoit pas l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas au tribunal des petites créances. Ainsi, la Régie ne bénéficie pas des avantages financiers d'une double tarification. En outre, si l'on compare ce qu'il en coûte au justiciable pour introduire un recours aux petites créances et un recours à la Régie du logement, la proportion est du simple au double, soit, en moyenne, 138$ aux petites créances[3] et 66$ à la Régie du logement. Enfin, mentionnons que la personne qui fait la preuve qu'elle est prestataire d'une aide financière de dernier recours prévue par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable à la Régie du logement ne lui permet pas de s'autofinancer. En effet, les frais exigibles génèrent des revenus de 4 846 319$, alors que les dépenses totales sont de 18 614 738$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2011.

De plus, certains autres services sont tarifés, et indexés le 1er avril de chaque année selon les augmentations décrétées par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Les montants ainsi perçus sont minimes et représentent environ 1,5 dixième de 1 % des dépenses de la Régie du logement.

TABLEAU 29 - Tableau des services tarifés

Photocopie	0,35$	Vidéocassette (1/4 po)	15,00$
Photographie (négatif)	6,95$	Audiocassette	13,75$
Photographie (8 po x 10 po)	5,55$	Disquette	14,00$
Photographie (5 po x 7 po)	4,30$	Ruban magnétique	55,25$
Diapositive	1,45$	Microfilm (16 mm)	35,25$
Plan (taux par mètre carré)	1,55$	Microfilm (35 mm)	55,25$
Vidéocassette (3/4 po)	55,00$	Étiquette autocollante	0,10$
Vidéocassette (1/2 po)	21,50$	Transcription (taux horaire)	24,25$

TABLEAU 30 - Revenus autonomes de la Régie du logement

	2010-2011	2009-2010
Revenus exigibles	4 846 319$	4 779 466$
Photocopies, enregistrement, etc.	19 144$	22 127$
Loyer de salle	5 000$	600$
Autres	3 492$	7 435$
	4 873 955$	4 809 628$

La Régie du logement ne tarifie pas certains biens et services qui pourraient faire l'objet d'une tarification. Ainsi, la Régie pourrait :

- imposer un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme le fait le tribunal des petites créances;
- imposer un tarif pour le recours au service de conciliation.

À noter que l'introduction de ces tarifs aurait des conséquences sur l'accessibilité à la justice.

[3] Le tarif applicable à l'introduction d'un recours aux petites créances est fonction du montant de la créance réclamée ainsi que de la personne qui fait la demande (personne morale ou personne physique). La moyenne des tarifs imposés par règlement aux petites créances est de 138 $.

7.8 La directive sur la gestion des ressources informationnelles

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Régie du logement a poursuivi le développement de son nouveau système informatique, SISTA (système intégré de services pour les tribunaux administratifs), en collaboration avec la Commission des lésions professionnelles et la Commission d'accès à l'information. Les travaux de développement se poursuivront jusqu'en 2012-2013.

Ces travaux ont principalement été marqués par l'implantation en novembre 2010 de la numérisation des dossiers judiciaires, puis en janvier 2011, par la centralisation de la réception et du tri de la correspondance provenant de la clientèle (envois postaux, télécopies, courriels) dans le but d'optimiser les opérations de numérisation. Ces deux étapes découlent de la révision des processus d'affaires entreprise dans le cadre du développement du nouveau système informatique.

La Régie a remplacé en décembre 2010 l'ensemble de son système téléphonique. Elle a ainsi amélioré son centre d'appels en implantant le système CCM+ (pour : centre de contacts multicanaux), un système proposé par le gouvernement du Québec par l'entremise du Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

Toujours au cours de l'exercice, la Régie a finalisé en février 2011 les travaux de migration de ses liens de télécommunication du RETEM (Réseau de télécommunication multimédia) vers le RITM (Réseau intégré de télécommunication multimédia). Ces travaux étaient coordonnés à l'échelle du gouvernement par le CSPQ. L'infrastructure de transmission de données est partagée par près de 160 ministères et organismes gouvernementaux.

TABLEAU 31 - Débours planifiés et réels en matière de ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	Projets de développement	Autres activités	Total
Débours planifiés	560 000$	1 507 630$	2 067 630$
Débours réels	572 300$	1 570 800$	2 143 100$
Écarts	12 300$	63 170$	75 470$

Note : Données tirées du Plan triennal des projets et des activités prévus en ressources informationnelles.

L'écart de 12 300$ entre les débours planifiés et les débours réels en matière de projets de développement s'explique notamment par l'acquisition et l'installation de stations de numérisation. En ce qui concerne les autres activités, l'écart s'explique principalement par l'accroissement des dépenses, attribuable à la migration du RETEM au RITM.

TABLEAU 32 - Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	Nombre de projets
Projets en cours au début de l'exercice	1
Projets entrepris au cours de l'exercice	1
Projets en cours à la fin de l'exercice	2
Projets terminés au cours de l'exercice	0

En début d'exercice, la Régie poursuivait le développement de son nouveau système informatique, auquel s'est ajouté en cours d'exercice le projet de remplacement du système supportant le centre d'appels (CCM+). Bien qu'implanté en décembre 2010, ce système nécessitera d'autres travaux mineurs en 2011-2012 afin d'y inclure le traitement du courriel.

7.9 Les nouvelles règles pour les bonis au rendement

La Régie du logement a accordé trois bonis au rendement à des cadres au cours de l'exercice 2010-2011, et ce, pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

À noter que la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne pourra être accordé aux cadres, aux cadres juridiques et aux membres du personnel d'un cabinet au cours des exercices financiers débutant en 2010-2011 et en 2011-2012.

TABLEAU 33 - Bonis au rendement à des cadres pour la période d'évaluation du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

	Nombre de bonis au rendement	Somme totale
Cadres	3	16 275 $
Cadres juridiques	-	-
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	-	-
TOTAL	3	16 275 $

Les bonis ont été accordés conformément aux politiques de gestion et aux conditions de travail des cadres.

7.10 Les recommandations du Vérificateur général du Québec

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale un rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations adressées à la Régie portaient sur les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines.

Les recommandations ont été considérées dans l'élaboration du plan stratégique 2009-2013 et font l'objet d'un suivi rigoureux. La Régie a notamment procédé à une révision de ses processus opérationnels, comme en témoigne la présentation des résultats relatifs au plan stratégique. Cette démarche répond à l'une des principales préoccupations formulées par le Vérificateur général du Québec.

8 | L'information financière 2010-2011

RAPPORT DE LA DIRECTION

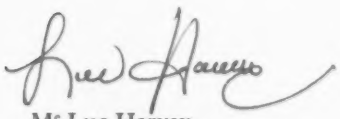
L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2011 a été produite par la direction, qui est responsable de sa préparation et de sa présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état des revenus et dépenses.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire un état fiable des revenus et dépenses.

La Régie du logement reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

La direction approuve l'information financière contenue dans le rapport annuel.

Le président de la Régie du logement,



Me Luc Harvey

RÉGIE DU LOGEMENT

Revenus et dépenses de l'exercice
terminé le 31 mars 2011

	2011	2010
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 846 319 $	4 779 466 $
Dépenses d'années antérieures	313 323	38 899
Autres	27 636	30 162
	5 187 278 $	4 848 527 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	13 358 510 $	13 543 466 $
Loyers	2 425 713	2 158 832
Transport et communication	1 505 067	1 534 750
Services professionnels et administratifs	681 116	1 043 507
Entretien et réparations	51 213	44 071
Fournitures et approvisionnements	446 690	464 396
Amortissement des immobilisations corporelles	119 349	84 493
Autres	27 080	29 428
	18 614 738 $	18 902 943 $

Les notes complémentaires font partie intégrante de l'information financière.

FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)

ÉVENTUALITÉ (note 5)

RÉGIE DU LOGEMENT

Notes complémentaires à l'information financière au 31 mars 2011

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Régie du logement (la « Régie »), organisme constitué selon la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., chapitre R-8.1), a pour objet, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil des décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation de l'information financière de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par l'information financière. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Cette information financière ne constitue pas des états financiers, mais elle représente un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 8 du portefeuille Affaires municipales, Régions et Occupation du territoire. Elle se limite aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations corporelles acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Équipement spécialisé	10 ans

Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de la Régie participent à divers régimes de retraite publics : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), Régime de retraite des agents de la paix des services correctionnels (RRAPSC), Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et ils comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie ne paie aucune cotisation à titre d'employeur et elle n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux ne sont pas versées à même les crédits de la Régie et, par conséquent, elles ne sont pas présentées dans l'information financière. Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés, puisqu'ils ne sont pas couverts à même les crédits de l'exercice de la Régie.

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2011, ces dépôts totalisaient 297 379 $ (2010 : 315 637 $).

4. OPÉRATION NON FINANCIÈRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1er avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert pécuniaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. Les Publications du Québec fournissent divers services de communication, de traduction, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

	2011	2010
Solde reporté au début de l'exercice	(8 404) $	(19 943) $
Redevances de l'exercice	125 000	125 000
Services reçus au cours de l'exercice	(123 434)	(113 461)
Solde reporté à la fin de l'exercice	**(6 838) $**	**(8 404) $**

5. ÉVENTUALITÉ

Des employés ont déposé des griefs concernant des tâches exercées qui seraient non conformes à leur classification. La probabilité que ces employés aient gain de cause et, le cas échéant, les répercussions financières de ces griefs ne peuvent être déterminées par la Régie. Par conséquent, en date des états financiers, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée aux états financiers relativement à cette éventualité.

9 | Les décisions d'intérêt en 2010-2011

La compétence de la Régie du logement, siégeant en révision, en matière de modifications aux conditions du bail

Pharand c. Régie du logement, 2009 QCCS 2425 (CanLII), j. H. Lebel

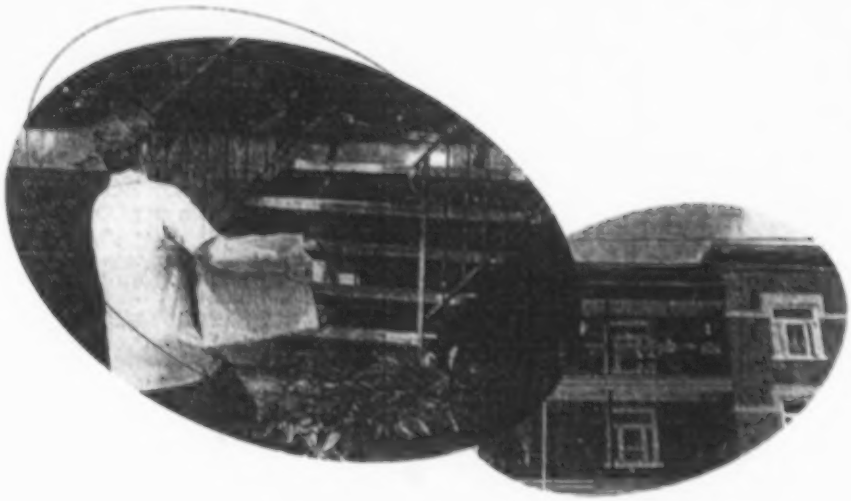
Cette affaire faisait suite à la décision de la Cour supérieure dans l'affaire *Svirski c. Régie du logement* et *Pharand c. Régie du logement.* La Cour réitère et précise que la Régie du logement n'a pas compétence pour réviser une décision, lorsque la demande de révision porte à la fois sur une fixation de loyer et sur une modification d'une autre condition du bail, puisqu'il ne s'agit pas d'une demande « dont le seul objet est la fixation ou la révision de loyer » au sens de l'article 90 de la Loi sur la Régie du logement. Le même principe s'applique à l'égard des demandes de révision portant uniquement sur la modification d'une condition du bail. En ces cas, la décision contestée doit faire l'objet d'un appel sur permission devant la Cour du Québec, suivant l'article 91 de la Loi sur la Régie du logement.[4]

Compétence de la Régie du logement à l'égard des ordonnances de forclusion

Ngo c. Cour du Québec, 2009 QCCS 3984 (CanLII) (CanLII), j. F. Nantel

En révision judiciaire d'une décision de la Cour du Québec en appel d'une décision de la Régie du logement, la Cour supérieure devait décider si la Régie pouvait prononcer une déclaration de forclusion en l'absence d'une disposition expresse lui conférant un tel pouvoir. La Cour supérieure juge que la Régie du logement n'est pas habilitée à émettre de telles ordonnances et qu'elle ne pouvait par conséquent restreindre le droit du locataire d'introduire une nouvelle demande de rétractation, peu importe que cette ordonnance soit assujettie ou non à l'autorisation du régisseur en chef.

[4] *Svirski c. Régie du logement* et *Pharand c. Régie du logement,* 2009 QCCS 119 (CanLII), j. D. Marcellin



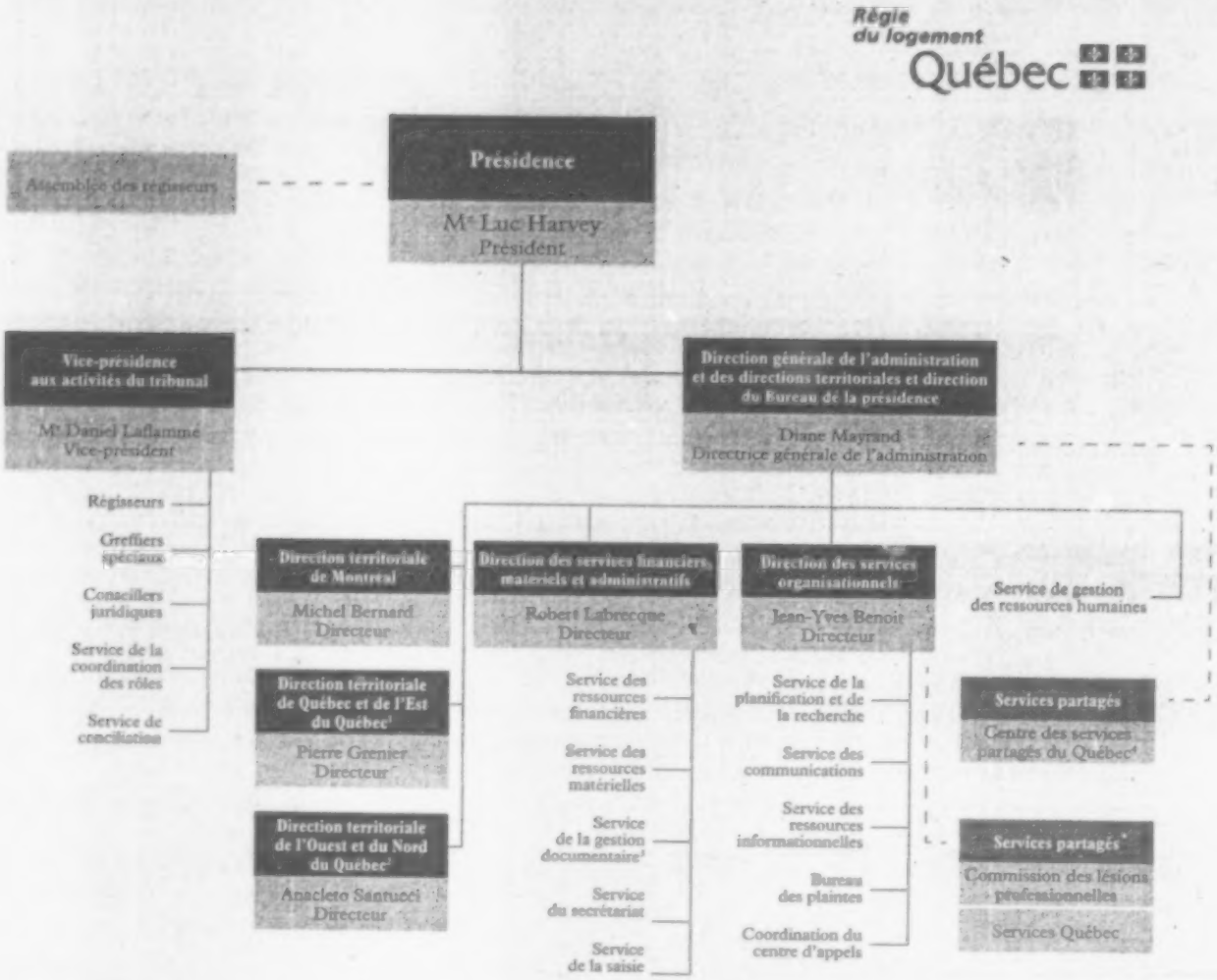
Compétence de la Régie du logement à l'égard des ententes intervenues entre un locateur privé, un locataire et la Société d'habitation du Québec

Gauthier c. Société d'habitation du Québec, 2010 QCCA 302 (CanLII), jj. P. J. Dalphond, Y-M. Morissette et N. Duval

Dans cette affaire, il s'agissait de déterminer si la Cour supérieure pouvait être saisie d'un recours collectif dont l'objet était le remboursement d'une réduction de loyer prétendument illégale, car contraire au Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (le Règlement). En l'espèce, l'appelante habitait un immeuble qui n'était pas géré ou subventionné directement par la Société d'habitation du Québec (SHQ). En effet, la locataire recevait de la SHQ une subvention calculée conformément à ce règlement. La locataire payait ensuite directement son loyer à son locateur « privé ».

Dans ces circonstances, la Cour d'appel juge que l'appelante conteste l'évaluation de sa subvention et non pas une modalité quelconque de son bail de logement pour laquelle la Régie aurait eu compétence. Puisqu'il n'existe pas de lien de droit locateur-locataire entre l'appelante et la SHQ, l'article 1992 du Code civil du Québec ne trouve pas application et la Régie n'est pas compétente pour entendre le litige opposant l'appelante à la SHQ. La Cour d'appel précise en effet que la subvention que reçoit de la SHQ M^me^ Gauthier est basée sur un concept distinct du loyer et que la Régie ne détient pas la compétence requise pour contrôler la légalité des actes de l'intimée. Le recours collectif peut donc avoir lieu devant la Cour supérieure.

ANNEXE I - L'organigramme de la Régie du logement



[1] Québec, Baie-Comeau, Gaspé, Lévis, Rimouski, Rivière-du-Loup, Roberval, Saguenay, Sept-Îles, Shawinigan, Trois-Rivières.

[2] Longueil, Drummondville, Gatineau, Granby, Joliette, Laval, Rouyn-Noranda, Saint-Hyacinthe, Saint-Jean, Saint-Jérôme, Sherbrooke, Val-d'Or, Valleyfield.

[3] Gestion documentaire, réception et tri de la correspondance, numérisation des dossiers judiciaires, salles des dossiers.

[4] Rémunération et avantages sociaux.

ANNEXE II - L'ensemble des données de gestion pour l'exercice 2010-2011

ACTIVITÉS DU TRIBUNAL

TABLEAU 34 - Terminologie relative aux causes

Causes civiles urgentes	Demandes relatives à l'expulsion du locataire, à la cession du bail ou aux ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail.
Causes civiles prioritaires	Demandes relatives à la résiliation du bail pour des motifs autres que le non-paiement du loyer.
Causes civiles générales	Demandes dont le juge ne met pas en cause l'occupation du logement (ex. : dommages-intérêts, diminution de loyer).
Non-paiement	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer.
Fixation et révision	Demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer.

TABLEAU 35 - Demandes introduites et relancées

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Fixation et révision	6 845	7 616	7 231
Non-paiement	45 585	46 315	46 818
Causes civiles	24 155	23 061	23 167
TOTAL	76 585	76 992	77 216
Variation en pourcentage	-0,5 %	-0,3 %	1,4 %

Ces données représentent le nombre de demandes nouvellement introduites et le nombre de demandes relancées. On entend par demandes relancées les demandes rayées ou techniquement fermées qui ont été réinscrites, ou encore, les dossiers qui ont fait l'objet d'une demande de rétractation qui a été accordée.

TABLEAU 36 - Demandes introduites et relancées – Causes civiles

Causes civiles	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Causes introduites par les propriétaires	**14 814**	**14 268**	**14 430**
Demandes reliées au déguerpissement	3 377	3 066	3 076
Résiliation de bail pour autre motif	4 808	4 722	5 010
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	2 074	2 129	2 133
Rétractation d'une décision	461	456	446
Reprise du logement	1 154	1 147	1 252
Dommages-intérêts	811	865	814
Expulsion après échéance du bail	356	348	352
Ordonnances	391	374	356
Autorisation de convertir en copropriété divise	282	236	212
Aliénation d'un ensemble immobilier	7	8	11
Recours propres aux logements à loyer modique	10	8	0
Travaux majeurs (autorisation)	71	51	51
Autres recours	1 012	858	717
Causes introduites par les locataires	**8 634**	**8 111**	**7 930**
Résiliation de bail	860	786	754
Diminution de loyer	1 912	1 862	1 982
Dommages punitifs	619	608	595
Autres dommages-intérêts	916	854	828
Rétractation d'une décision	2 103	1 934	1 932
Autorisation de déposer le loyer	399	308	369
Restitution d'une somme due	153	153	138
Ordonnances	292	267	244
Recours entre colocataires	76	113	57
Recours propres aux logements à loyer modique	91	110	92
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	39	59	46
Autres recours	1 174	1 057	893
Causes relancées	**707**	**682**	**807**
TOTAL - Causes civiles	**24 155**	**23 061**	**23 167**
Variation en pourcentage	4,7 %	-0,5 %	0,3 %

TABLEAU 37 - Demandes introduites et relancées – Fixation

Fixation	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Causes introduites par les propriétaires	6 520	7 266	6 850
Causes introduites par les locataires	143	182	242
Causes relancées	26	22	30
TOTAL	6 689	7 470	7 122
Variation en pourcentage	-10,5 %	4,9 %	-0,6 %

TABLEAU 38 - Demandes introduites et relancées – Révision

Révision	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Causes introduites par les propriétaires	80	84	71
Causes introduites par les locataires	76	60	38
Causes relancées	0	2	0
TOTAL	156	146	109
Variation en pourcentage	6,8 %	33,9 %	-37,7 %

TABLEAU 39 - Demandes introduites et relancées – Non-paiement de loyer

Non-paiement du loyer	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Recouvrement-résiliation	38 729	39 596	39 874
Résiliation pour retard fréquent	5 025	4 937	5 002
Causes relancées	1 831	1 782	1 942
TOTAL	45 585	46 315	46 818
Variation en pourcentage	-1,6 %	-1,1 %	2,5 %

TABLEAU 40 - Audiences tenues

Audiences tenues	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Fixation	7 308	3 459	4 979
Révision	205	168	146
Non-paiement	44 347	44 616	46 284
Causes civiles	23 155	22 949	25 268
TOTAL	75 015	71 192	76 677

Le nombre d'audiences tenues correspond au nombre d'audiences entendues par un régisseur ou par un greffier spécial.

TABLEAU 41 - Délais moyens pour une première audience

Type de cause		Délai moyen 2010-2011	Délai moyen 2009-2010	Délai moyen 2008-009
Fixation et révision	Semaine	42,5	32,7	29,6
	Mois	9,8	7,5	6,8
Non-paiement	Semaine	5,7	5,6	5,5
	Mois	1,3	1,3	1,3
Cause civile urgente	Semaine	6,1	6,3	6,1
	Mois	1,4	1,4	1,4
Cause civile prioritaire	Semaine	43,5	37,3	29,2
	Mois	10,0	8,6	6,7
Cause civile générale	Semaine	65,7	75,3	69,3
	Mois	15,1	17,3	15,9

Le délai d'attente pour obtenir une première audience correspond au nombre de semaines ou de mois qui s'écoulent entre le dépôt d'une demande et sa première audience à la Régie du logement. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du tribunal parce que, d'une part, c'est celui qui est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs, et que, d'autre part, il est presque totalement imputable aux processus et aux ressources déployées par le tribunal pour entendre les causes. Après l'attribution d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influencer le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties, ou encore les ajournements.

Par souci de transparence, la Régie du logement souligne qu'au dernier trimestre, une orientation a fait en sorte qu'en mars 2011, plusieurs causes civiles prioritaires et générales âgées de 3 mois et moins ont été entendues. Il s'agissait principalement de causes dont la durée d'audience prévue permettait une mise au rôle rapide (ex. : recours pour déguerpissement). Ceci a eu pour effet d'améliorer le délai moyen pour ces types de causes à la fin de l'exercice financier. Depuis le 1er avril 2011, cette orientation n'a plus cours.

TABLEAU 42 - Nombre de dossiers en attente

Nombre de dossiers	31 mars 2011	31 mars 2010	31 mars 2009
Fixation et révision	4 237	6 698	4 100
Non-paiement	8 089	7 625	6 448
Causes civiles	22 592	20 110	18 715
Dossiers non saisis	0	495	56
TOTAL	34 918	34 928	29 319

Le nombre de dossiers en attente correspond au nombre de demandes déposées qui sont en attente d'une audience.

TABLEAU 43 - Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision

Dossiers en attente - Fixation et révision	31 mars 2011	31 mars 2010	31 mars 2009
Moins de 1 an	3 697	5 534	3 703
Entre 1 et 2 ans	540	1 138	355
Plus de 2 ans	0	26	42
TOTAL	4 237	6 698	4 100

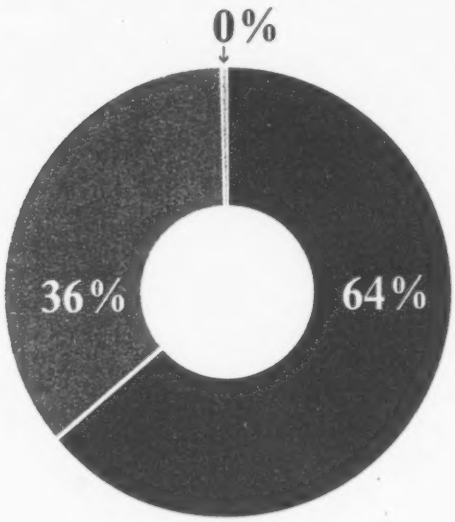
TABLEAU 44 - Nombre de dossiers en attente – Non-paiement

Dossiers en attente - Non-paiement	31 mars 2011	31 mars 2010	31 mars 2009
Moins de 1 an	7 756	7 484	6 335
Entre 1 et 2 ans	333	140	92
Plus de 2 ans	0	1	21
TOTAL	8 089	7 625	6 448

TABLEAU 45 - Nombre de dossiers en attente – Causes civiles

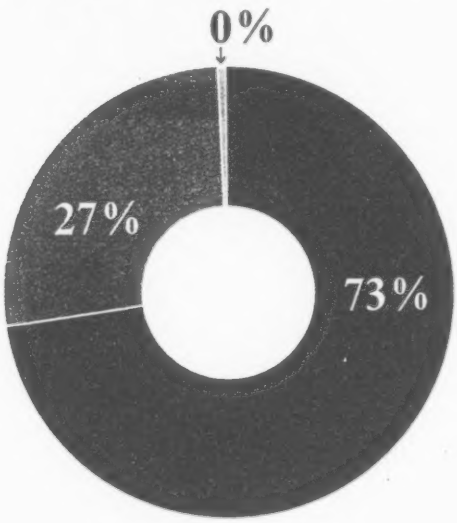
Dossiers en attente - Causes civiles	31 mars 2011	31 mars 2010	31 mars 2009
Moins de 1 an	14 444	14 636	13 271
Entre 1 et 2 ans	8 146	5 397	4 649
Plus de 2 ans	2	77	795
TOTAL	22 592	20 110	18 715

GRAPHIQUE 4 - Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2011



14 444 causes Moins de 1 an	Baisse de 1%
8 146 causes Entre 1 et 2 ans	Hausse de 51%
2 causes Plus de 2 ans	Baisse de 97%
22 592 causes TOTAL	Hausse de 12%

GRAPHIQUE 5 - Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2010



14 636 causes Moins de 1 an	Hausse de 10%
5 397 causes Entre 1 et 2 ans	Hausse de 16%
77 causes Plus de 2 ans	Baisse de 90%
20 110 causes TOTAL	Hausse de 7%

TABLEAU 46 - Conclusion des audiences

Type de conclusion	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Délibérés ou décisions sur le banc	48 851	47 078	51 614
Ententes à l'audience	2 973	2 776	2 835
Désistements à l'audience	3 254	2 930	3 186
Suspensions à l'audience	115	97	182
Remises	10 383	9 196	9 227
Ajournements	1 756	1 796	1 800
Causes rayées	6 147	5 703	6 054
Remises *sine die*	1 536	1 616	1 779
TOTAL - Conclusion des audiences tenues	**75 015**	**71 192**	**76 677**
Pourcentage de remises et d'ajournements	**16,2 %**	**15,4 %**	**14,4 %**
Pourcentage d'ententes à l'audience	**4, 0 %**	**3,9 %**	**3,7 %**
Désistements avant audience	11 166	9 785	9 829
Ententes avant audience	959	924	1 006
Demandes suspendues - Suspendues ententes	1 944	1 070	1 138
Jugements ou décisions rendues	57	41	20
TOTAL - Dossiers traités avant audience	**14 126**	**11 820**	**11 993**

La conclusion d'une audience correspond au statut inscrit à une demande suivant une audience entendue ou ayant été fermée avant une audience.

TABLEAU 47 - Nombre de décisions rendues

Type de cause	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Fixation	4 007	2 337	3 389
Révision	130	129	124
Non-paiement	30 356	30 734	32 458
Causes civiles	14 625	14 705	17 005
TOTAL	**49 118**	**47 905**	**52 976**

Le nombre des décisions rendues correspond aux décisions expédiées et aux décisions rendues sur le banc.

TABLEAU 48 - Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)

Type de cause	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Fixation et révision	24,0	15,0	13,0
Non-paiement	6,0	5,0	5,0
Causes civiles	13,0	11,0	12,0

Le délai pour rendre une décision correspond au temps d'attente moyen, en jours ouvrables, entre l'audience d'une demande et l'expédition de la décision. À noter que le délai légal pour rendre une décision est de 90 jours.

TABLEAU 49 - Nombre de dossiers réglés en conciliation

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Dossiers réglés en conciliation	274	432	507
Variation en pourcentage	-37 %	-15 %	

Le nombre de demandes réglées en conciliation correspond au suivi des demandes ayant été fermées au moyen du processus de conciliation. Une fermeture de dossier est attribuée au service de conciliation si cette demande a été fermée en raison d'une entente intervenue lors d'une rencontre de conciliation, ou en raison d'un désistement ou d'une entente avant audience si ce désistement ou cette entente suit immédiatement la fin du processus de conciliation (c'est-à-dire s'il n'y a aucune audience devant un régisseur entre la fin de la conciliation et le désistement ou l'entente).

ACTIVITÉS D'INFORMATION

TABLEAU 50 - Nombre de réponses par type de canal

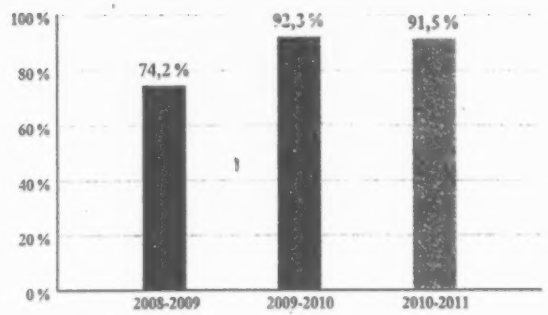
Canal	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Téléphone	544 995	608 857	613 717
Internet	1 530 058	1 443 958	1 241 449
Entrevues et visites à l'accueil	165 395	167 651	169 660
TOTAL	2 240 448	2 220 466	2 024 826

TABLEAU 51 - Nombre d'appels répondus en téléphonie

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Préposés de la Régie du logement	421 564	455 315	397 445
Préposés de Services Québec	9 279	7 149	24 526
Réponses du système RVI	114 152	146 393	191 746
TOTAL	544 995	608 857	613 717

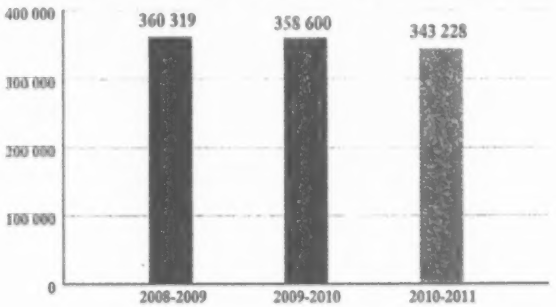
Les appels répondus incluent les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement et le système de réponse vocale interactive. Depuis 2005, la Régie a une entente avec Services Québec pour répondre aux appels relatifs au renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars.

GRAPHIQUE 6 - Taux de réponse en téléphonie



Le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels répondus sur l'ensemble des appels reçus. Une personne qui veut obtenir une information auprès du centre d'appels de la Régie peut trouver la réponse à sa question en écoutant les capsules du système de réponse vocale interactive (RVI), ou en se plaçant en file d'attente pour joindre un préposé. Le transfert du système RVI vers une file d'attente peut échouer, notamment en raison du nombre trop élevé d'appels par rapport au nombre de préposés en ligne. C'est pour cette raison qu'il convient de calculer le pourcentage d'appels répondus par rapport à l'ensemble des appels reçus.

GRAPHIQUE 7 - Nombre de consultations des messages sur les droits et obligations relatifs au bail dans le système de réponse vocale interactive



Le système de réponse vocale interactive accueille les clients qui composent l'un des numéros de téléphone de la Régie du logement.

GRAPHIQUE 8 - Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux

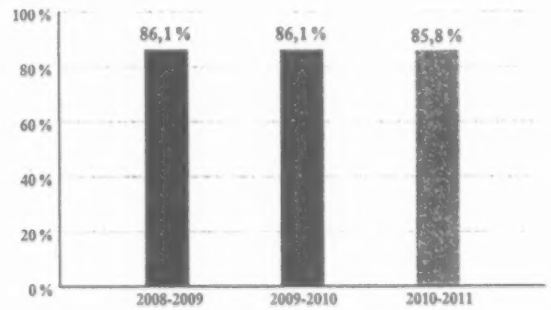


TABLEAU 52 - Entrevues à l'accueil - Délai moyen d'attente et durée moyenne d'une entrevue

Délais moyens	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Délai d'attente pour une entrevue (en minutes)	9	9	9
Durée moyenne d'une entrevue (en minutes)	16	15	16

Le délai moyen d'attente pour une entrevue dans un bureau d'information correspond au temps que les clients doivent attendre en moyenne pour rencontrer un préposé de la Régie du logement.

ANNEXE III - La liste des lois et règlements d'application

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

- Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1
- Code civil du Québec, L.Q., c. 64
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.) (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25
- Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.C., 1985, c. B-3
- Loi sur le Barreau, L.R.Q., c. B-1
- Loi sur la justice administrative, L.R.Q., c. J-3
- Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics, L.R.Q., c. S-3
- Loi sur le tabac, L.R.Q., c. T-0.01
- Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, R.Q. c. S-8, r. 1.1.1
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique, R.Q. c. S-8, r. 1.3.1
- Loi sur le bâtiment, L.R.Q., c. B-1.1
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, R.Q. c. B-1.1, r. 0.01
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements
- Loi sur la fonction publique, L.R.Q., c. F-3.1.1

Règlements adoptés en vertu de la Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1

- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 0.2
- Règlement sur les critères de fixation de loyer, R.Q. c. R-8.1, r. 1.01
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire, R.Q. c. R-8.1, r. 1.02
- Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs, R.Q. c. R-8.1, r. 2.1
- Règlement sur la procédure devant la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 5
- Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 5.1
- Tarif des frais exigibles par la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 6

ANNEXE IV - La liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2011

Régisseurs

Adam, Serge
Barakatt, Jocelyn
Bertrand, Carole
Bissonnette, Christine[1]
Bouchard, Chantale
Boucher, Linda
Charbonneau, Ronald
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[1]
De Palma, Luce[1]
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle[1]
Fortin, Louise
Foucault, Lyne
Gagnier, André
Gagnon, Pierre C.
Gascon, Jocelyne
Gravel, Jocelyne
Harvey, Luc[2]
Jodoin, Francine[1]
Joly, Gilles[1]
Laflamme, Daniel[1 et 3]
Landry, Marc
Lavigne, Marc[1]
Leclerc, Micheline
Mailfait, Anne
Moffatt, Èric Luc
Monty, André
Morin, Anne[1]
Nobile, Rosario
Novello, Claudine[1]
Santirosi, Marie Louisa
Simard, Patrick
Thérien, Pierre[1]

Greffiers spéciaux

Bousquet, Nathalie
Des Rosiers, Grégor
Hébert, Isabelle
Jodoin, Isabelle
Pelletier, Émilie
Sabourin, Lucie

[1] Membre du bureau de révision
[2] Président
[3] Vice-président

ANNEXE III - La liste des lois et règlements d'application

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

- Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1
- Code civil du Québec, L.Q., c. 64
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.) (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25
- Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.C., 1985, c. B-3
- Loi sur le Barreau, L.R.Q., c. B-1
- Loi sur la justice administrative, L.R.Q., c. J-3
- Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics, L.R.Q., c. S-3
- Loi sur le tabac, L.R.Q., c. T-0.01
- Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, R.Q. c. S-8, r. 1.1.1
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique, R.Q. c. S-8, r. 1.3.1
- Loi sur le bâtiment, L.R.Q., c. B-1.1
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, R.Q. c. B-1.1, r. 0.01
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements
- Loi sur la fonction publique, L.R.Q., c. F-3.1.1

Règlements adoptés en vertu de la Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1

- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 0.2
- Règlement sur les critères de fixation de loyer, R.Q. c. R-8.1, r. 1.01
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire, R.Q. c. R-8.1, r. 1.02
- Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs, R.Q. c. R-8.1, r. 2.1
- Règlement sur la procédure devant la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 5
- Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 5.1
- Tarif des frais exigibles par la Régie du logement, R.Q. c. R-8.1, r. 6

ANNEXE IV - La liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2011

Régisseurs

Adam, Serge
Barakatt, Jocelyn
Bertrand, Carole
Bissonnette, Christine[1]
Bouchard, Chantale
Boucher, Linda
Charbonneau, Ronald
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[1]
De Palma, Luce[1]
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle[1]
Fortin, Louise
Foucault, Lyne
Gagnier, André
Gagnon, Pierre C.
Gascon, Jocelyne
Gravel, Jocelyne
Harvey, Luc[2]
Jodoin, Francine[1]
Joly, Gilles[1]
Laflamme, Daniel[1 et 3]
Landry, Marc
Lavigne, Marc[1]
Leclerc, Micheline
Mailfait, Anne
Moffatt, Éric Luc
Monty, André
Morin, Anne[1]
Nobile, Rosario
Novello, Claudine[1]
Santirosi, Marie Louisa
Simard, Patrick
Thérien, Pierre[1]

Greffiers spéciaux

Bousquet, Nathalie
Des Rosiers, Grégor
Hébert, Isabelle
Jodoin, Isabelle
Pelletier, Émilie
Sabourin, Lucie

[1] Membre du bureau de révision
[2] Président
[3] Vice-président

ANNEXE V - La liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège

BAIE-COMEAU
Rez-de-chaussée, bureau 701
625, boulevard Laflèche
Baie-Comeau (Québec)
G5C 1C5

DRUMMONDVILLE
2e étage
1680, boulevard Saint-Joseph
Drummondville (Québec)
J2C 2G3

GASPÉ
1er étage, bureau 1.05
96, montée Sandy Beach
Gaspé (Québec)
G4X 2W4

GATINEAU
Édifice Jos-Montferrand
4e étage, bureau 4.100
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec)
J8X 4C2

GRANBY
Bureau 1.26
77, rue Principale
Granby (Québec)
J2G 9B3

JOLIETTE
Rez-de-chaussée, bureau RC-11
450, rue Saint-Louis
Joliette (Québec)
J6E 2Y8

LAVAL
3e étage, bureau 3.10
2800, boulevard Saint-Martin Ouest
Laval (Québec)
H7T 2S9

LÉVIS
Rez-de-chaussée
5130, boulevard de la Rive-Sud
Lévis (Québec)
G6V 4Z7

LONGUEUIL
Rez-de-chaussée
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Longueuil (Québec)
J4K 2T5

MONTRÉAL – Centre-ville
Bureau 600
1425, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec)
H3G 1T7

MONTRÉAL – Village Olympique
Rez-de-chaussée, bureau 2095
Pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec)
H1T 3X1

QUÉBEC
Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Place Québec
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec)
G1R 2B5

RIMOUSKI
Rez-de-chaussée, bureau 07
337, rue Moreault
Rimouski (Québec)
G5L 1P4

RIVIÈRE-DU-LOUP
Palais de justice, bureau 1.09
33, rue de la Cour
Rivière-du-Loup (Québec)
G5R 1J1

ROBERVAL
2e étage, bureau 2.13-A
755, boulevard Saint-Joseph
Roberval (Québec)
G8H 2L4

ROUYN-NORANDA
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
255, avenue Principale
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 7G9

SAGUENAY
Rez-de-chaussée, bureau 10
3950, boulevard Harvey
Arrondissement de Jonquière
Saguenay (Québec)
G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE
Rez-de-chaussée
600, avenue Sainte-Anne
Saint-Hyacinthe (Québec)
J2S 5G5

SAINT-JEAN
Bureau RC-13
109, rue Saint-Charles
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME
Bureau 1503 A
500, boulevard des Laurentides
Saint-Jérôme (Québec)
J7Z 4M2

SEPT-ÎLES
Bureau 1.05
456, rue Arnaud
Sept-Îles (Québec)
G4R 3B1

SHAWINIGAN
Bureau RC 02
212, 6e Rue
Shawinigan (Québec)
G9N 8B6

SHERBROOKE
Bureau 3.04
200, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec)
J1H 4A9

TROIS-RIVIÈRES
Rez-de-chaussée, bureau 10
100, rue Laviolette
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5S9

VAL-D'OR
Bureau 103
595, 6e Avenue
Val-d'Or (Québec)
J9P 6C6

VALLEYFIELD
Bureau 10
151, rue Salaberry Ouest
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 2H8

Les autres bureaux où la Régie du logement offre ponctuellement des services d'information

MATANE
Édifice Bon-Pasteur
349, rue Saint-Jérôme
Matane (Québec)
G4W 3A8

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE
795, avenue du Palais
Saint-Joseph-de-Beauce
(Québec) G0S 2V0

THETFORD MINES
693, rue Saint-Alphonse Nord
Thetford Mines (Québec)
G6G 3X3

En 2010-2011, la Régie a également tenu des audiences dans les villes et localités suivantes :

Alma
Amos
Chibougamau (en visioconférence)
Dolbeau
Hull
Îles-de-la-Madeleine
(en visioconférence)
Kuujjuaq (en visioconférence)
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Sorel-Tracy
Thetford Mines
Victoriaville

Adresse du site Web de la Régie du logement

www.rdl.gouv.qc.ca

Adresse de correspondance

5199, rue Sherbrooke Est
Bureau 2161
Montréal (Québec) H1T 3X1

Numéros de téléphone

Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 873-BAIL (2245)
Autres régions : 1 800 683-BAIL (2245)

Numéros de télécopieur

Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 864-8077

Autres régions : 1 877 907-8077

ANNEXE V - La liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège

BAIE-COMEAU
Rez-de-chaussée, bureau 701
625, boulevard Laflèche
Baie-Comeau (Québec)
G5C 1C5

DRUMMONDVILLE
2e étage
1680, boulevard Saint-Joseph
Drummondville (Québec)
J2C 2G3

GASPÉ
1er étage, bureau 1.05
96, montée Sandy Beach
Gaspé (Québec)
G4X 2W4

GATINEAU
Édifice Jos-Montferrand
4e étage, bureau 4.100
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec)
J8X 4C2

GRANBY
Bureau 1.26
77, rue Principale
Granby (Québec)
J2G 9B3

JOLIETTE
Rez-de-chaussée, bureau RC-11
450, rue Saint-Louis
Joliette (Québec)
J6E 2Y8

LAVAL
3e étage, bureau 3.10
2800, boulevard Saint-Martin Ouest
Laval (Québec)
H7T 2S9

LÉVIS
Rez-de-chaussée
5130, boulevard de la Rive-Sud
Lévis (Québec)
G6V 4Z7

LONGUEUIL
Rez-de-chaussée
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Longueuil (Québec)
J4K 2T5

MONTRÉAL – Centre-ville
Bureau 600
1425, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec)
H3G 1T7

MONTRÉAL – Village Olympique
Rez-de-chaussée, bureau 2095
Pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec)
H1T 3X1

QUÉBEC
Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Place Québec
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec)
G1R 2B5

RIMOUSKI
Rez-de-chaussée, bureau 07
337, rue Moreault
Rimouski (Québec)
G5L 1P4

RIVIÈRE-DU-LOUP
Palais de justice, bureau 1.09
33, rue de la Cour
Rivière-du-Loup (Québec)
G5R 1J1

ROBERVAL
2e étage, bureau 2.13-A
755, boulevard Saint-Joseph
Roberval (Québec)
G8H 2L4

ROUYN-NORANDA
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
255, avenue Principale
Rouyn-Noranda (Québec)
J9X 7G9

SAGUENAY
Rez-de-chaussée, bureau 10
3950, boulevard Harvey
Arrondissement de Jonquière
Saguenay (Québec)
G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE
Rez-de-chaussée
600, avenue Sainte-Anne
Saint-Hyacinthe (Québec)
J2S 5G5

SAINT-JEAN
Bureau RC-13
109, rue Saint-Charles
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME
Bureau 1503 A
500, boulevard des Laurentides
Saint-Jérôme (Québec)
J7Z 4M2

SEPT-ÎLES
Bureau 1.05
456, rue Arnaud
Sept-Îles (Québec)
G4R 3B1

SHAWINIGAN
Bureau RC 02
212, 6e Rue
Shawinigan (Québec)
G9N 8B6

SHERBROOKE
Bureau 3.04
200, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec)
J1H 4A9

TROIS-RIVIÈRES
Rez-de-chaussée, bureau 10
100, rue Laviolette
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5S9

VAL-D'OR
Bureau 103
595, 6e Avenue
Val-d'Or (Québec)
J9P 6C6

VALLEYFIELD
Bureau 10
151, rue Salaberry Ouest
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 2H8

Les autres bureaux où la Régie du logement offre ponctuellement des services d'information

MATANE
Édifice Bon-Pasteur
349, rue Saint-Jérôme
Matane (Québec)
G4W 3A8

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE
795, avenue du Palais
Saint-Joseph-de-Beauce
(Québec) G0S 2V0

THETFORD MINES
693, rue Saint-Alphonse Nord
Thetford Mines (Québec)
G6G 3X3

En 2010-2011, la Régie a également tenu des audiences dans les villes et localités suivantes :

Alma
Amos
Chibougamau (en visioconférence)
Dolbeau
Hull
Îles-de-la-Madeleine
(en visioconférence)
Kuujjuaq (en visioconférence)
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Sorel-Tracy
Thetford Mines
Victoriaville

Adresse du site Web de la Régie du logement

www.rdl.gouv.qc.ca

Adresse de correspondance

5199, rue Sherbrooke Est
Bureau 2161
Montréal (Québec) H1T 3X1

Numéros de téléphone

Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 873-BAIL (2245)
Autres régions : 1 800 683-BAIL (2245)

Numéros de télécopieur

Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 864-8077

Autres régions : 1 877 907-8077

ANNEXE VI - Le code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un Code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Comme il est expressément mentionné dans son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugées essentielles à l'accomplissement et à la réalisation de son mandat, telles que le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique, entre autres, la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions. Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant de la Régie en matière d'éthique, qui a pour rôle d'informer et de conseiller la direction, les gestionnaires et les employés.

SECTION I

Dispositions générales

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.
2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).
3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.
4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des valeurs organisationnelles de la Régie du logement. À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige. Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts. Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.
5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement. Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.
6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux. Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.
7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.
8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public. Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.
10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

SECTION II

Dispositions propres aux préposés aux renseignements

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.
12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.
13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui le requiert.

SECTION III

Disposition finale

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.

ANNEXE VI - Le code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un Code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Comme il est expressément mentionné dans son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugées essentielles à l'accomplissement et à la réalisation de son mandat, telles que le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique, entre autres, la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions. Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant de la Régie en matière d'éthique, qui a pour rôle d'informer et de conseiller la direction, les gestionnaires et les employés.

SECTION I

Dispositions générales

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.
2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).
3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.
4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des valeurs organisationnelles de la Régie du logement. À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige. Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts. Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.
5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement. Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.
6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux. Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.
7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.
8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public. Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.
10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

SECTION II

Dispositions propres aux préposés aux renseignements

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.
12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.
13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui le requiert.

SECTION III

Disposition finale

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.

ANNEXE VII - Le code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

Loi sur la Régie du logement

(L.R.Q., c. R-8.1, a. 8 et 108, par. 6°)

SECTION I

Dispositions générales

1. Le présent code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.
2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

SECTION II

Devoirs des régisseurs

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.
4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.
5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.
8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.
10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.
11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.
13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.

16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes à but non lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités ;

2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

Dispositions particulières applicables au régisseur à temps partiel et au greffier spécial

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.

20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.

21. Le présent code s'applique, en faisant les adaptations requises, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement.

SECTION IV

Dispositions finales

22. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (D. 1660-85).

23. Le présent règlement entre en vigueur le 7 novembre 2002.

ANNEXE VII - Le code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

Loi sur la Régie du logement

(L.R.Q., c. R-8.1, a. 8 et 108, par. 6°)

SECTION I

Dispositions générales

1. Le présent code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.
2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

SECTION II

Devoirs des régisseurs

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.
4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.
5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.
8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.
10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.
11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.
13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.

16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes à but non lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités ;

2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

Dispositions particulières applicables au régisseur à temps partiel et au greffier spécial

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.

20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.

21. Le présent code s'applique, en faisant les adaptations requises, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement.

SECTION IV

Dispositions finales

22. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (D. 1660-85).

23. Le présent règlement entre en vigueur le 7 novembre 2002.

Régie
du logement
Québec